

ORIVESI

Oriveden kaupungin vesihuolto, asiakastyytyväisyystutkimus VVCEM 2021

Asiakkuuspäällikkö Samu Pellikka
Puh. 045 128 7477

samu.pellikka@servitium.fi

Kehityspäällikkö Kari Junnola

kari.junnola@servitium.fi

 **SERVITIUM**

Sisällysluettelo

Sivu 8	Taustatiedot
Sivu 21	VVCEM Vesijohtoveden laatumittarit
Sivu 29	VVCEM Palvelun laatu- ja imagomittarit
Sivu 44	VVCEM Vedenjakelun ja jätevesiviemäröinnin mittarit
Sivu 52	Kehitysideoita liittyen vesihuoltoon, viemäröintiin ja jäteveden käsittelyyn
Sivu 56	Kehitysideoita liittyen vesihuoltolaitoksen palveluihin, viestintään ja internetsivuihin
Sivu 61	Avointa palautetta toiminnasta, risuja ja ruusuja

Oriveden kaupungin vesihuollon asiakastyytyväisyystutkimus, VVCEM 2021

Tutkimuksen perustietoja ja vastausaktiivisuus

Asiakastyytyväisyystutkimus toteutettiin 7.9.-21.9.2021.

Tutkimuksen kutsut on toimitettu vesihuollon asiakkaille henkilökohtaisilla sähköpostikutsuilla Servitiumin tutkimusjärjestelmästä. Lisäksi tutkimuksesta tiedotettiin tekstiviestikutsuilla ja kyselylinkkiä jaettiin sosiaalisessa mediassa sekä internetissä kaupungin kotisivuilla.

Tutkimuksen osalta sähköpostikutsuja toimitettiin onnistuneesti perille 617 vastaajalle, johon vastasi hienosti 209 henkilöä ja sähköpostikutsujen vastausaktiivisuus oli 33,9%. Kaiken kaikkiaan vesihuollon asiakastyytyväisyystutkimukseen jätti vastauksia 408 vastaajaa.

Toteutettu tutkimus tuotti paljon avopalautetta ja kehitysideoita, jotka löytyvät raportin loppuosasta. Asiakastyytyväisyyden keskeisten tutkittujen mittarien keskiarvosana ylsi erinomaiseen kouluarvosana-asteikon arvioon **9,2**. Myös muut tulokset ylittivät jokaisella osa-alueella anonyymien vesihuollon vertailuaineiston tulokset. Lisäksi kokonaisarvosana vesi- ja viemärihuollosta oli erittäin hyvä **4,4 asteikolla 1-5**. Onnittelut hienoista asiakastyytyväisyyden tuloksista!

Tutkimusmenetelmä ja kohderyhmä

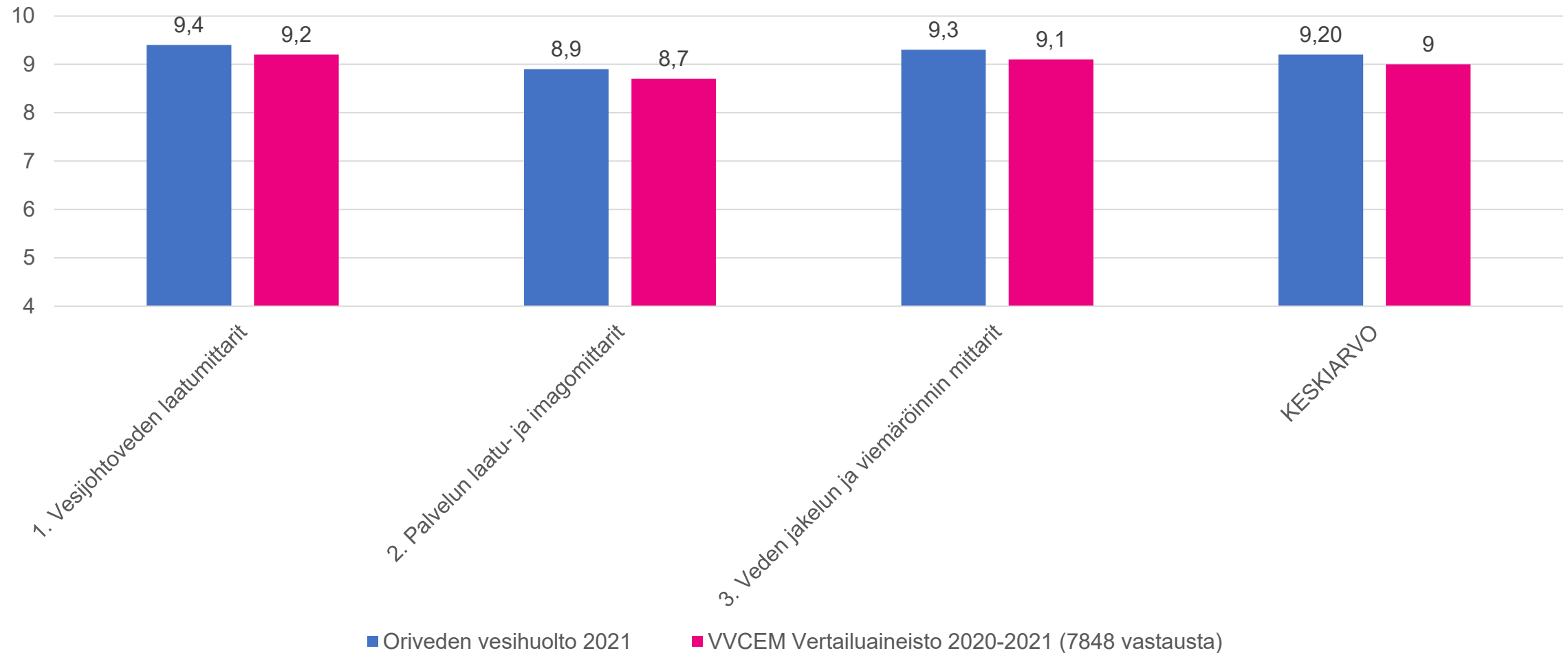
Tutkimus on toteutettu online-kyselynä asiakastietojärjestelmästä poimitulle kohderyhmälle kotimaisella Surveypal kyselyjärjestelmällä. Kohderyhmän rakenne selviää tarkemmin kyselyn tuloksista.

Tutkimuksen tavoitteet

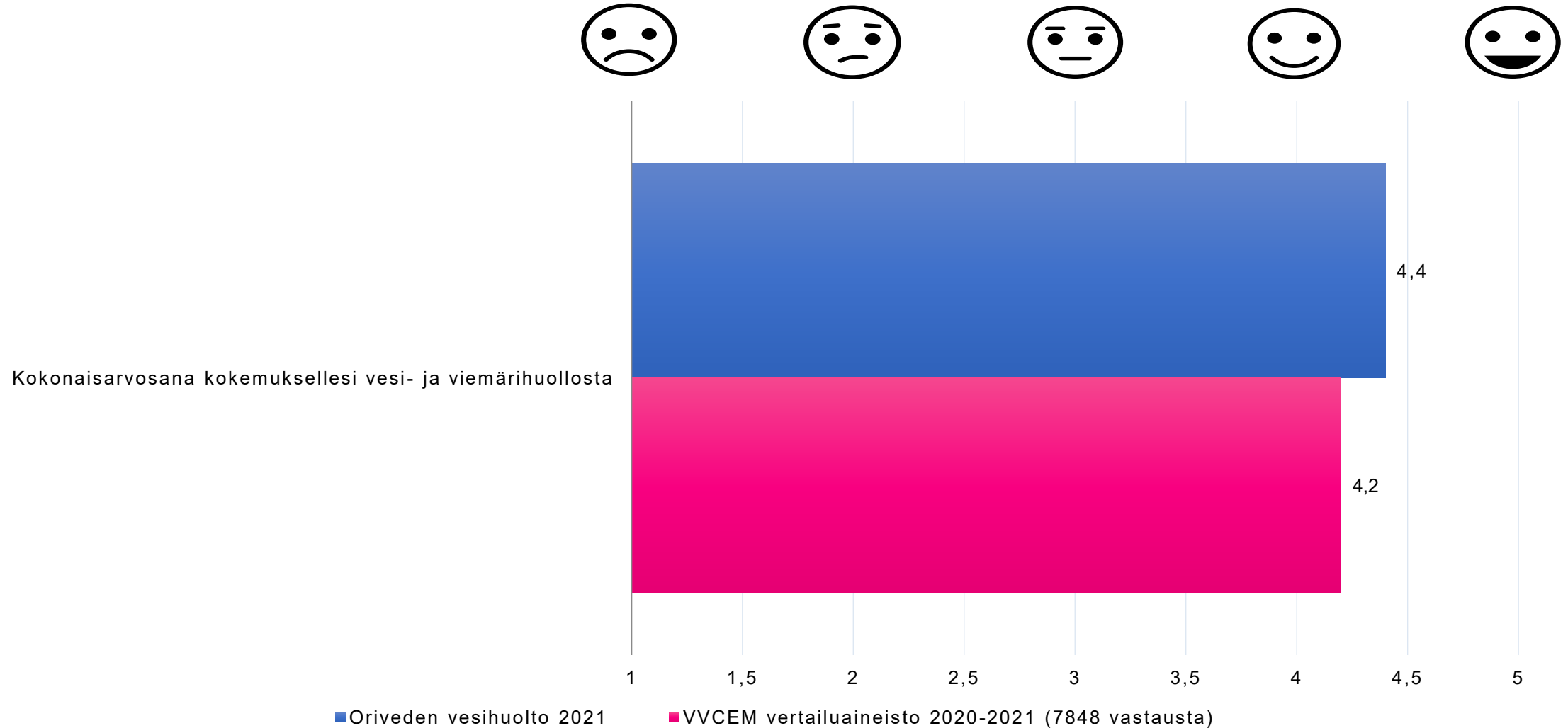
Tavoitteena on selvittää vesilaitoksen asiakkaiden kokemuksia veden laadusta, vesilaitoksen toiminnasta ja imagosta sekä löytää kehitysideoita palvelun ja toiminnan kehittämiseksi.

VVCEM Tutkimuksen yhteenveto

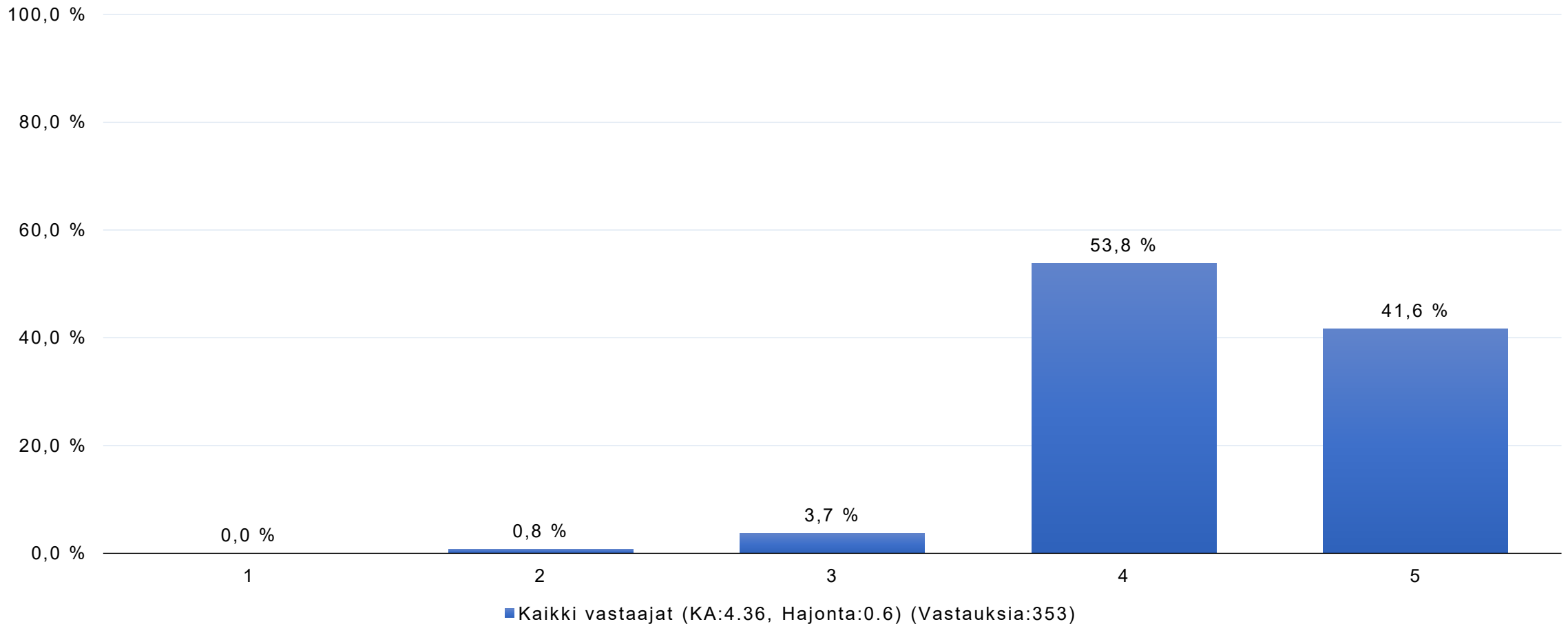
1. Veden laatu 2. Palvelun laatu 3. Vedenjakelu ja viemäröinti



VVCEM Kokonaisarvosana vesi- ja viemärihuollosta



Kokonaisarvosana kokemuksellesi vesi- ja viemärihuollosta



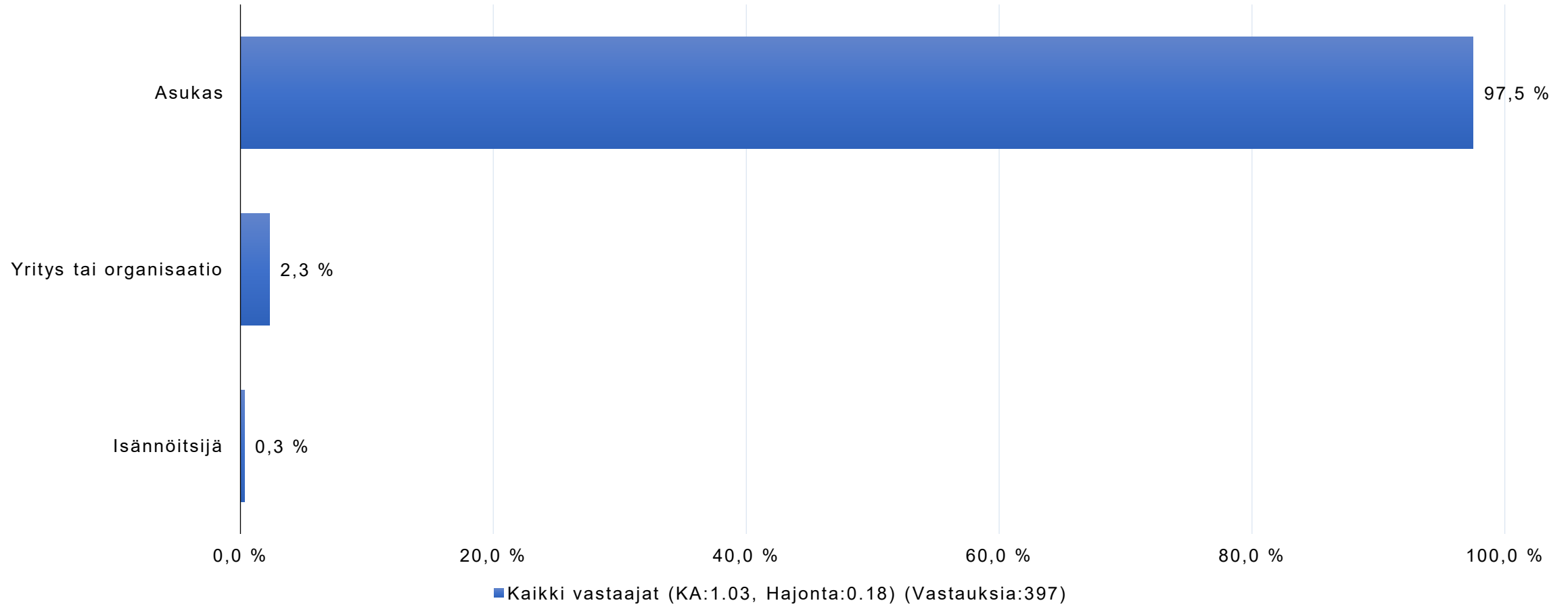


Taustatiedot

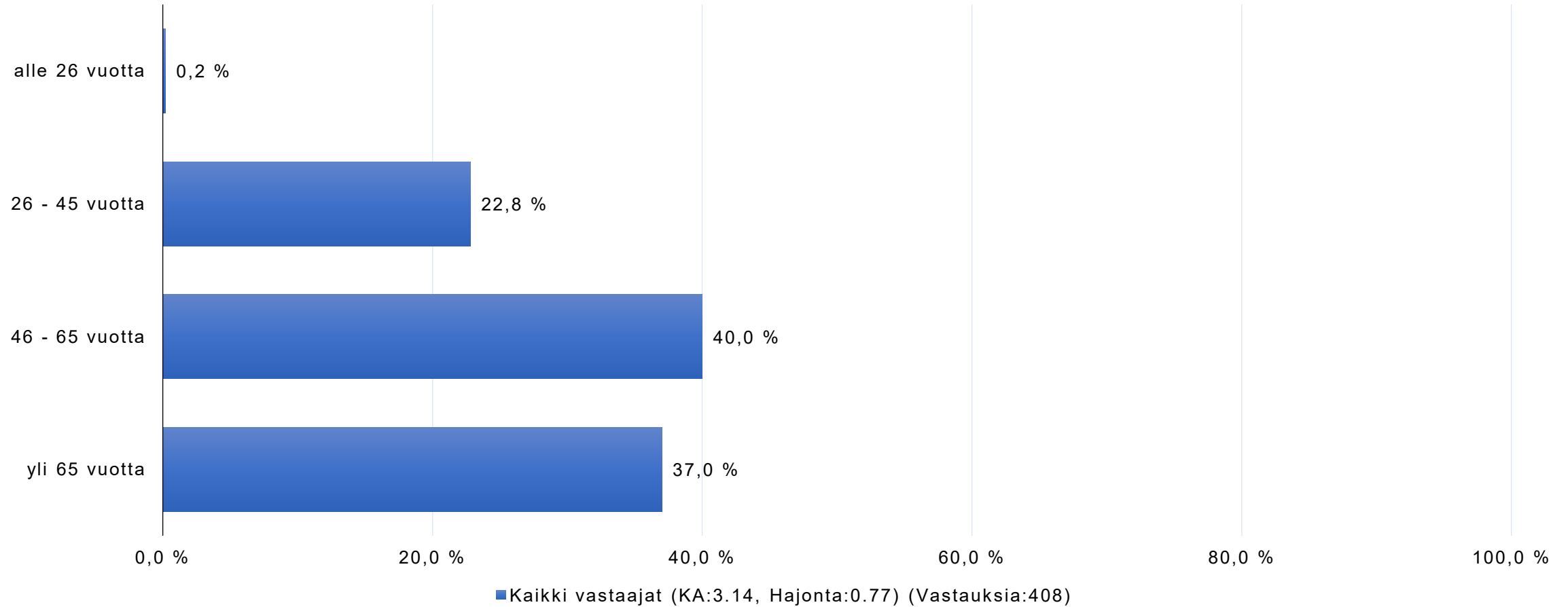
Taustatietoja

Vastaajan taustatietoja	Asukas	97,5%	387
	Yritys tai organisaatio	2,3%	9
	Isännöitsijä	0,3%	1
Ikä	alle 26 vuotta	0,2%	1
	26 - 45 vuotta	22,8%	93
	46 - 65 vuotta	40,0%	163
	yli 65 vuotta	37,0%	151
Henkilömäärä taloudessanne	1	17,0%	69
	2	49,8%	202
	3	12,3%	50
	4 tai enemmän	20,9%	85
Asumismuoto	kerrostalo	1,0%	4
	rivitalo	1,7%	7
	omakotitalo	91,0%	365
	paritalo	0,5%	2
	muu	5,7%	23
Postinumero	35100 ORIVESI AS	42,7%	166
	35220 ERÄJÄRVI	1,5%	6
	35300 ORIVESI	50,6%	197
	35301 ORIVESI	0,3%	1
	35320 HIRSILÄ	4,9%	19
	35500 KORKEAKOSKI	0,0%	0

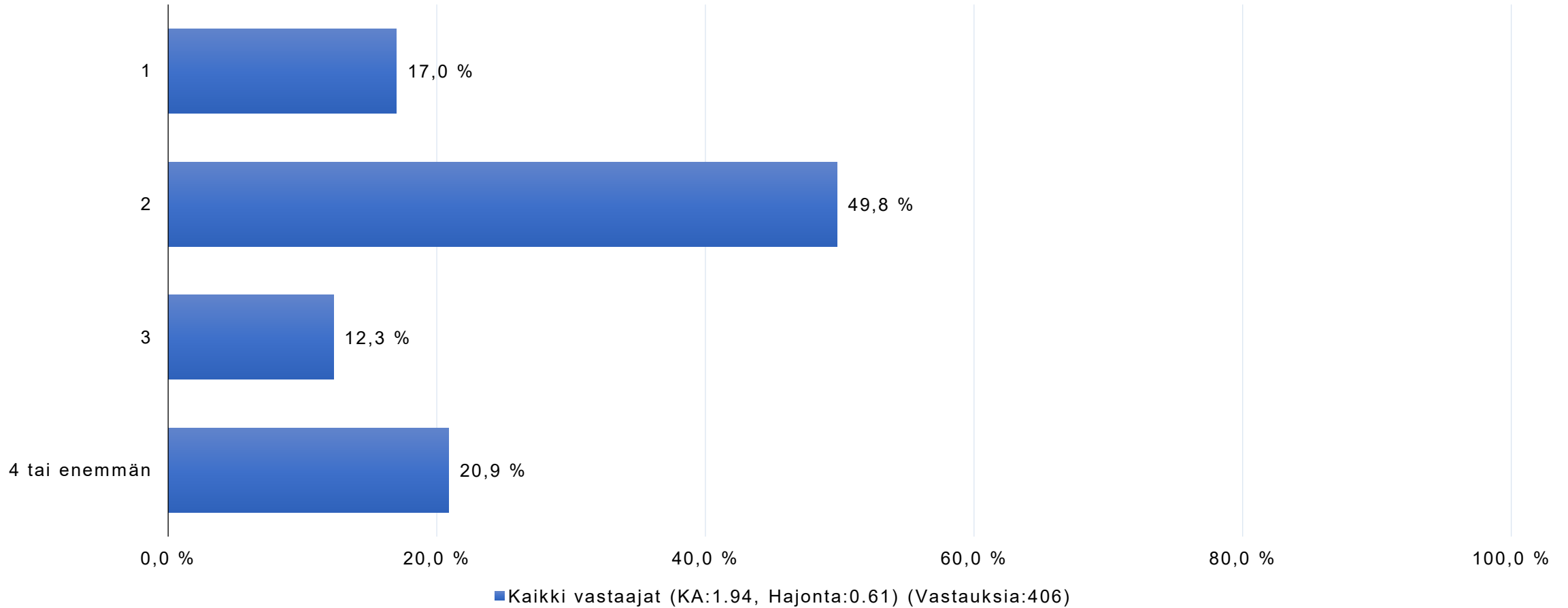
Vastaajan taustatietoja



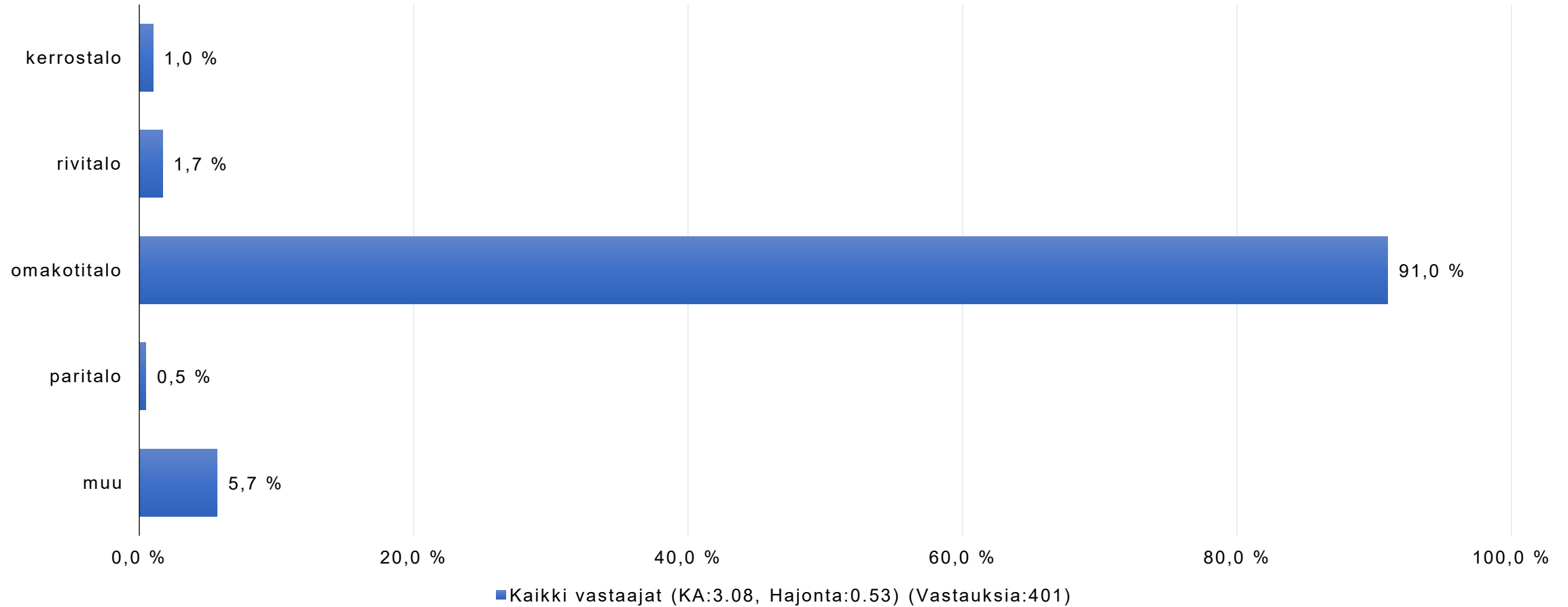
Ikä



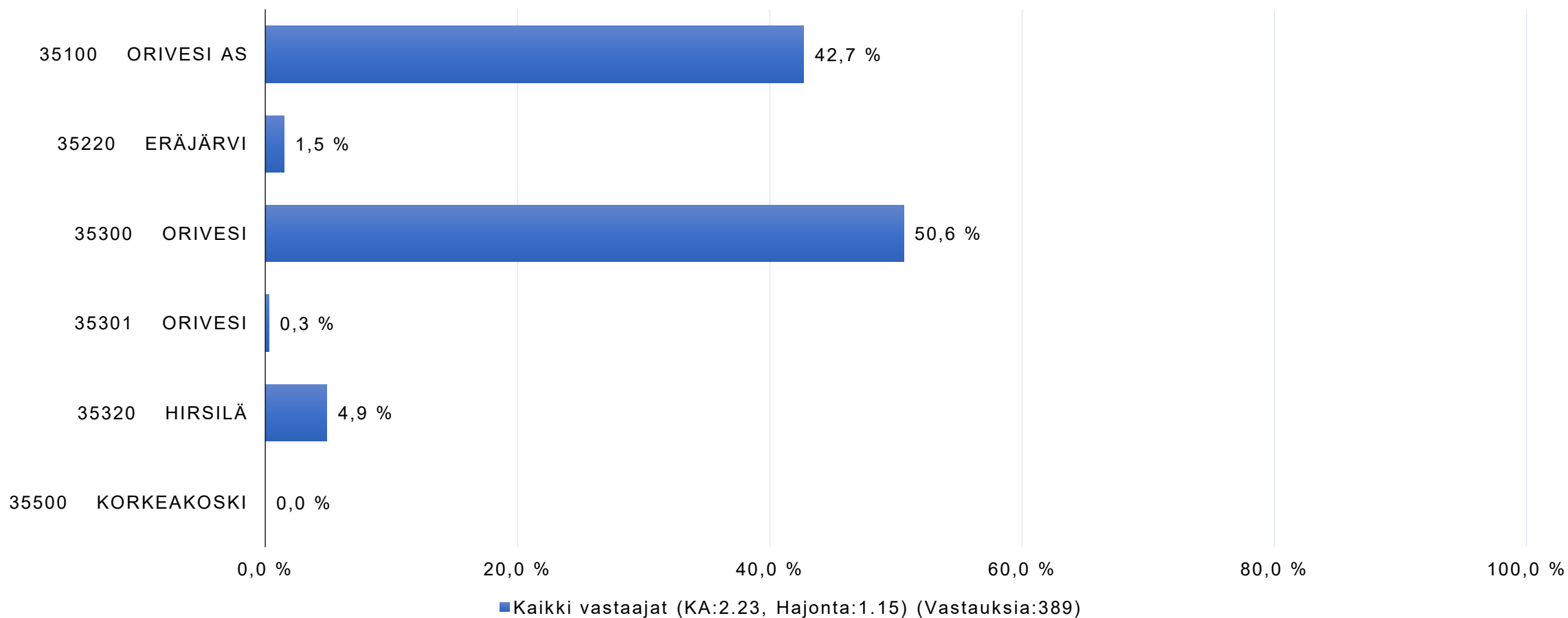
Henkilömäärä taloudessanne



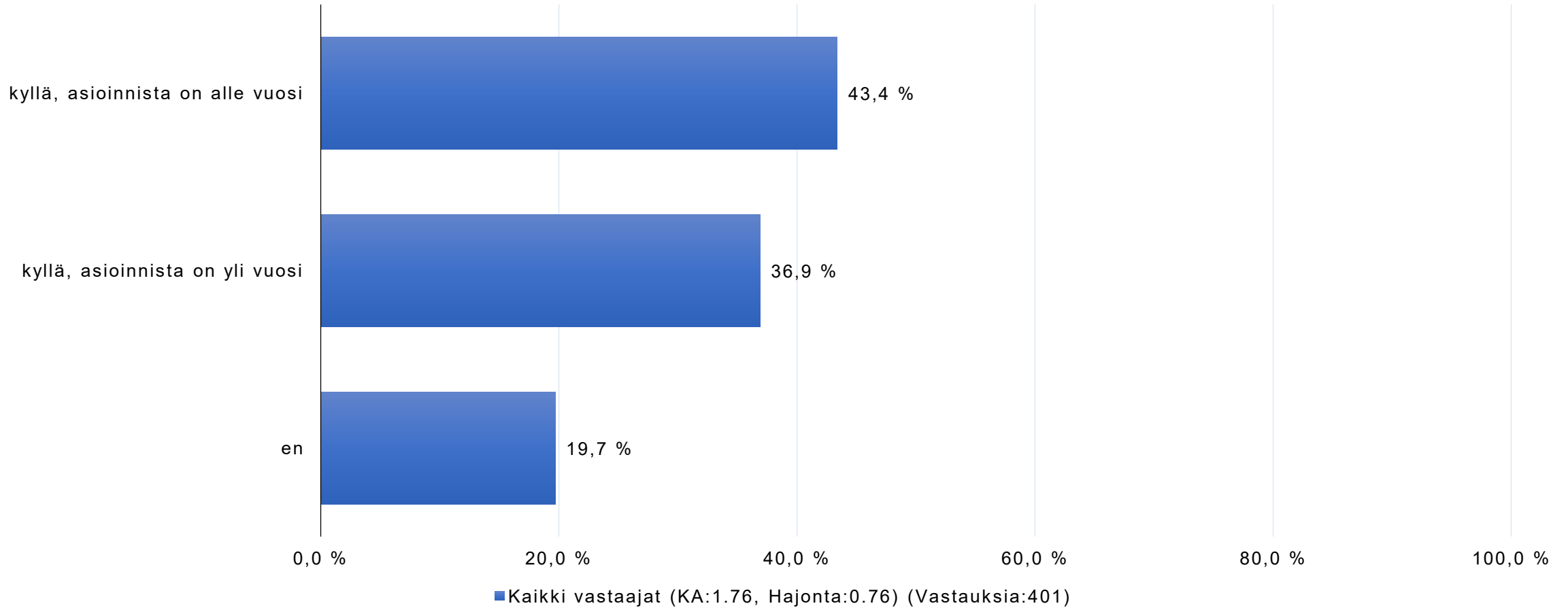
Asumismuoto



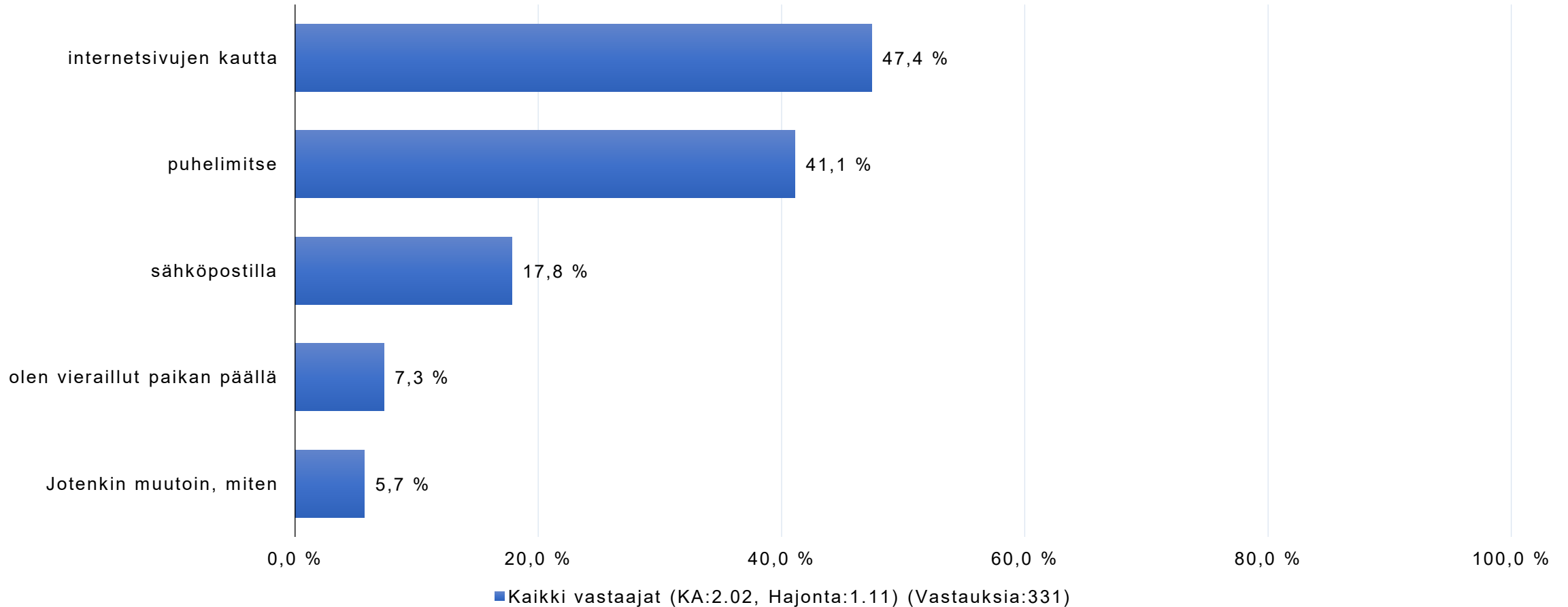
Postinumero



Oletteko asioinut vesihuoltolaitoksen kanssa



Mikäli olette asioinut vesihuoltolaitoksen kanssa, millä tavoin hoiditte asian



Mikäli olette asioinut vesihuoltolaitoksen kanssa, millä tavoin hoiditte asian - Jotenkin muutoin, miten

Postitse

kirjeellä

Vesimittarin uusinta-työn seuranta

Lukemien yhteydessä palauteosioon

Omalla tontilla

Kirje

postitse

Teiltä soitettiin

suullisesti

Perinteinen kirje

Vesimittarin vaihto

Vesimittarin vaihto

Meille tuli lappu että aika vesimittarin vaihdolle

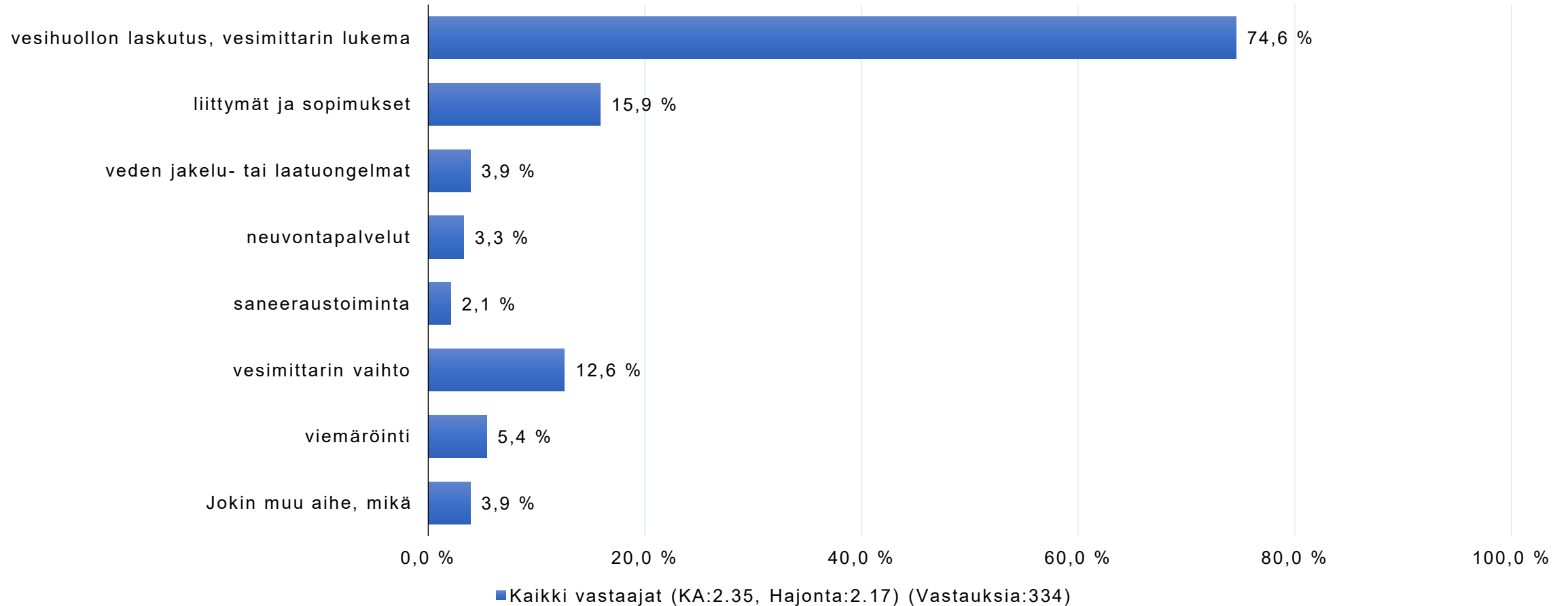
Lukema

Kirjeitse

Asentajan

Postin kautta

Mikäli olette asioinut vesihuoltolaitoksen kanssa, mikä oli aiheena



Mikäli olette asioinut vesihuoltolaitoksen kanssa, mikä oli aiheena - Jokin muu aihe, mikä

Vuotoepäily vesiliittymän sulun paikkeilla.

talosulkuventtiilin laitto

Vuotava vesipostin hana

Suuri vesivuoto

Kysyitte mistä meille tulee puhdas vesi. Vastaus: omasta kaivosta.

Sivuääni vesimittarissa

Nimenmuutos

vesivuoto tontilla

Liitântä ennen vesimittaria vuosi.

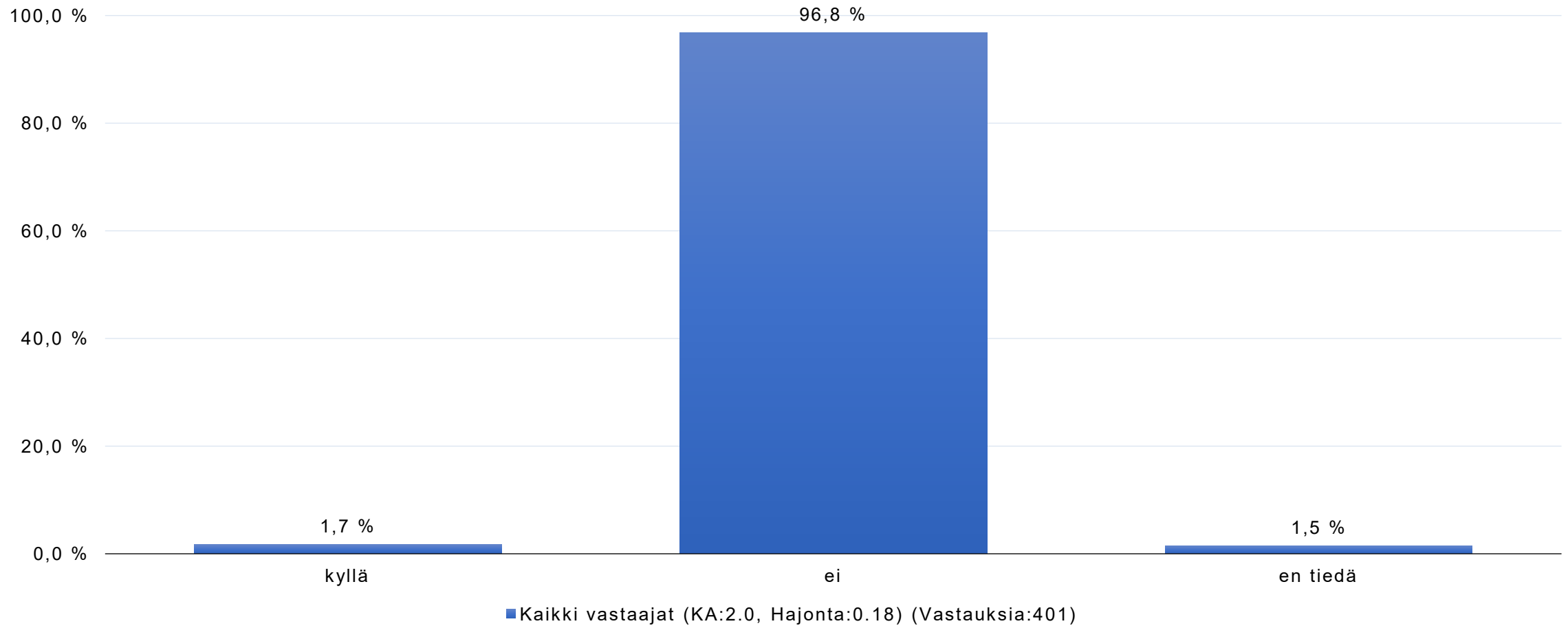
Tonttivesijohdon vuoto

Mökin alkuvaiheet 20 v sitten

Vesimittarin tarkastus

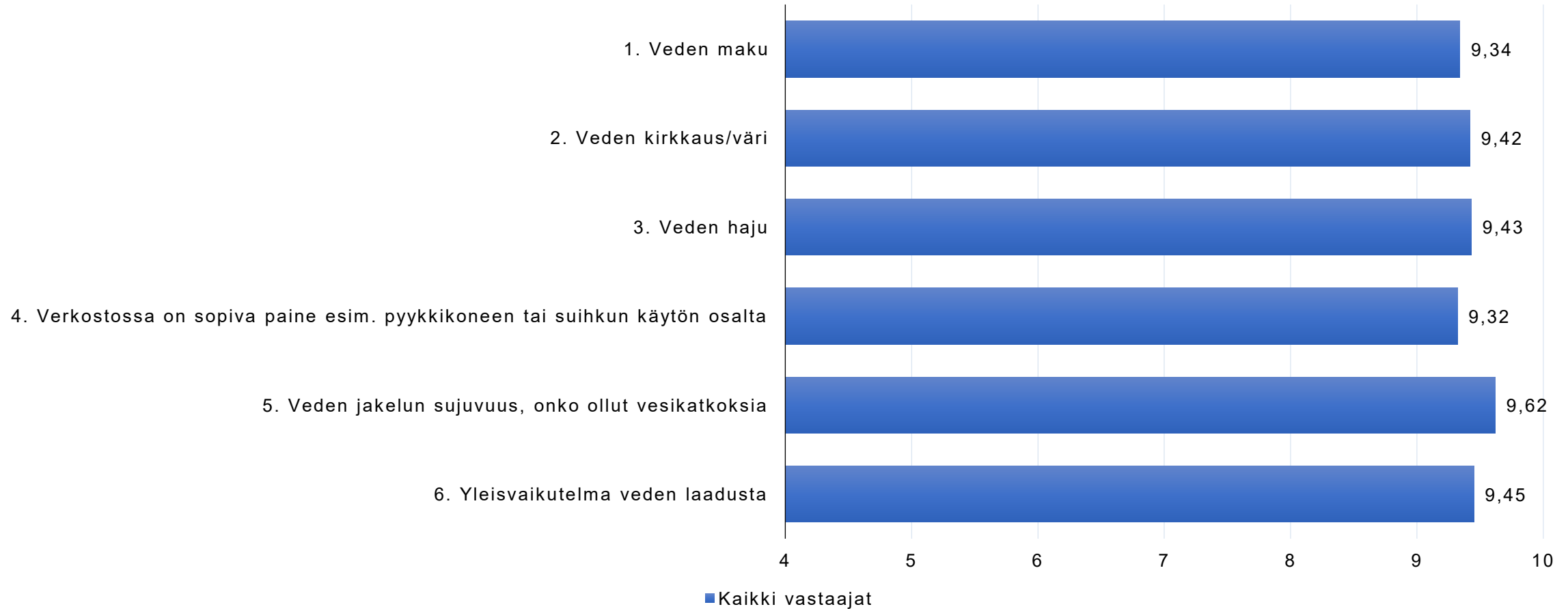
Yhteystietojen muutos, edelleen korjaamatta

Onko asuntonne/kiinteistönne vesiputkistossa havaittu vuotoja viimeisen vuoden aikana



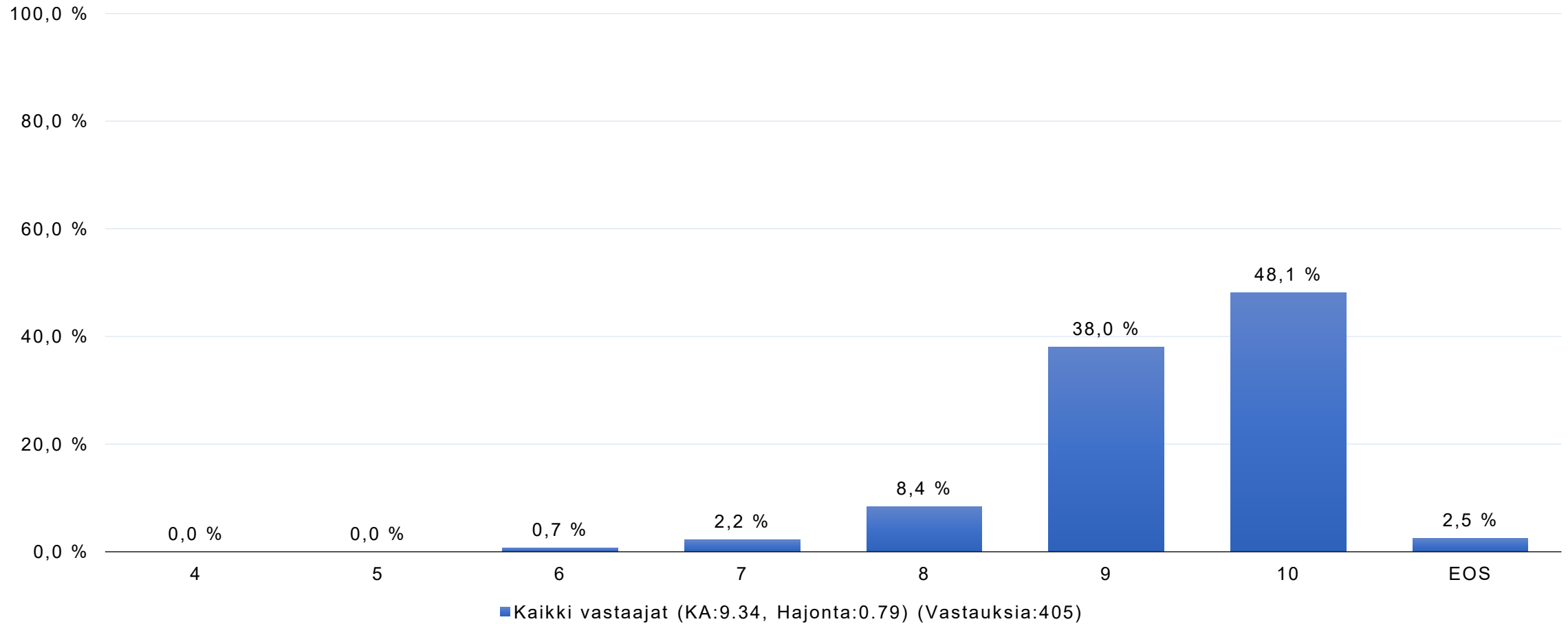
VVCEM Vesijohtoveden laatumittarit

VVCEM Vesijohtoveden laatumittarit



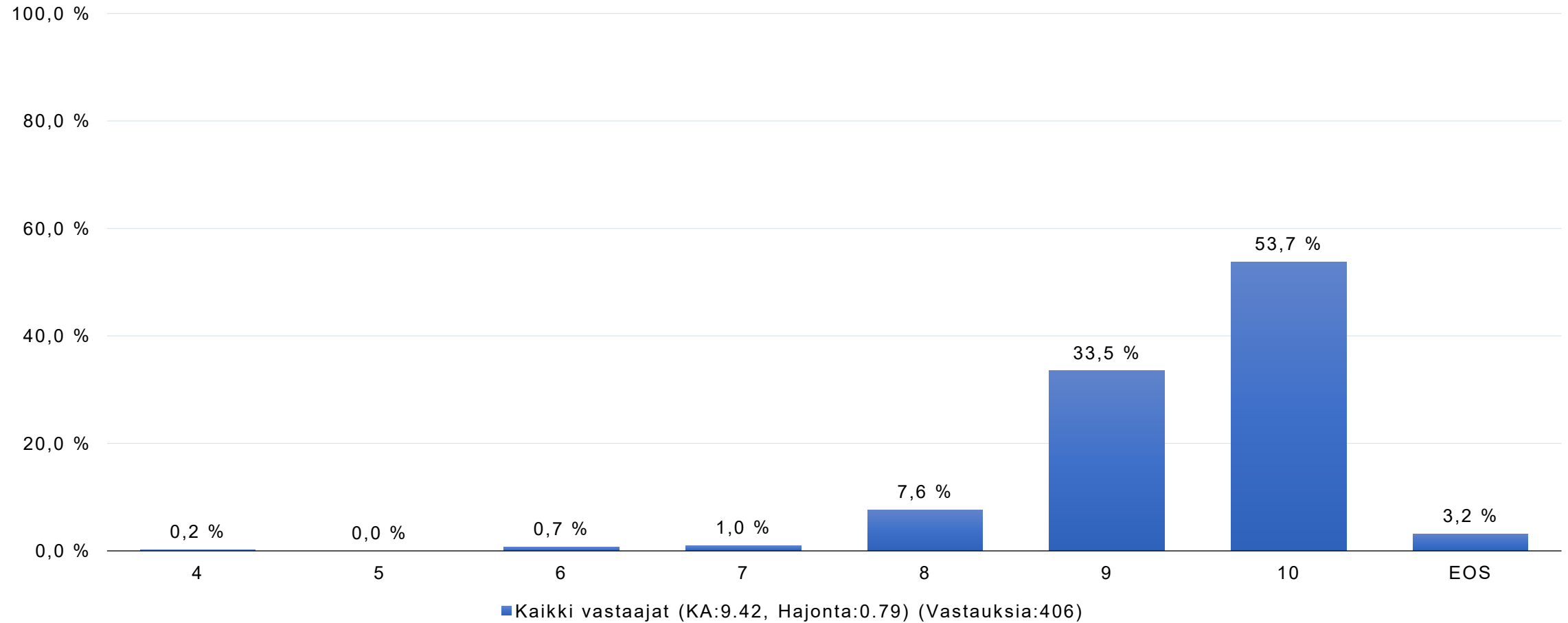
1. Veden maku

(4 = Heikko, 10 = Kiitettävä)



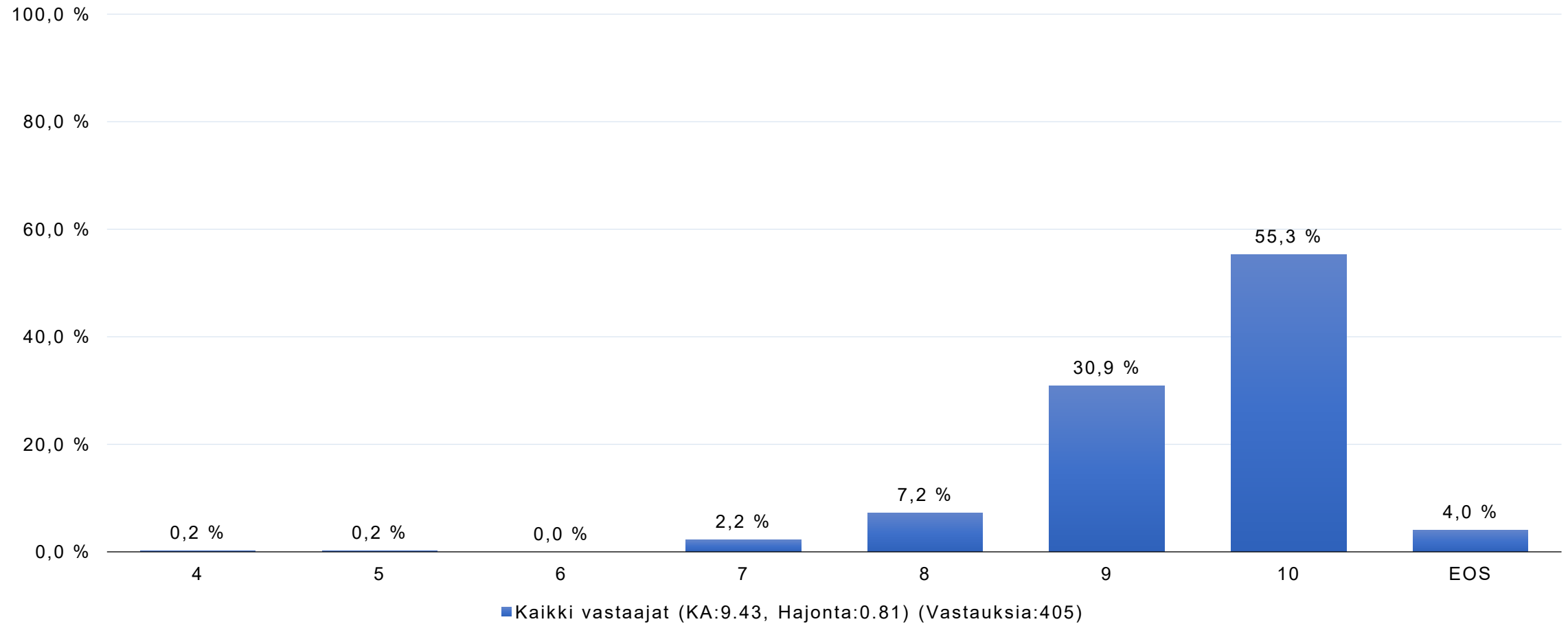
2. Veden kirkkaus/väri

(4 = Heikko, 10 = Kiitettävä)



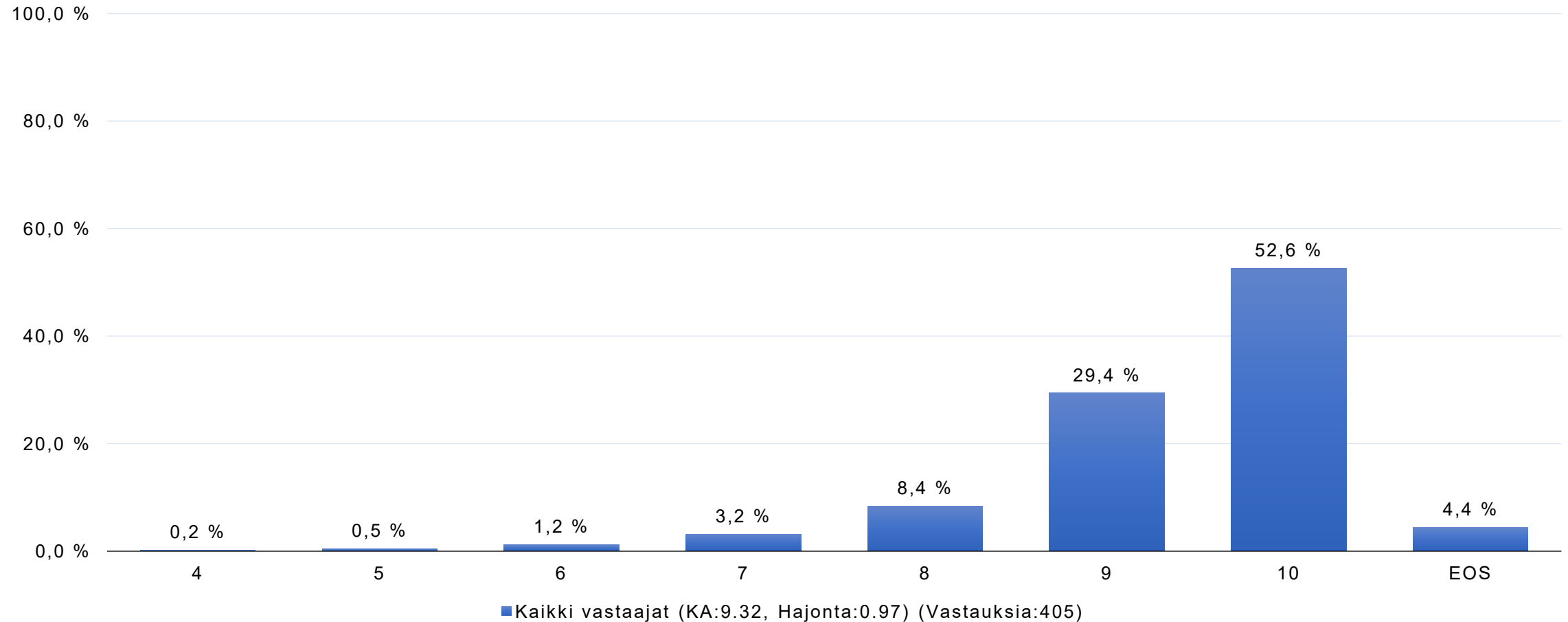
3. Veden haju

(4 = Heikko, 10 = Kiitettävä)



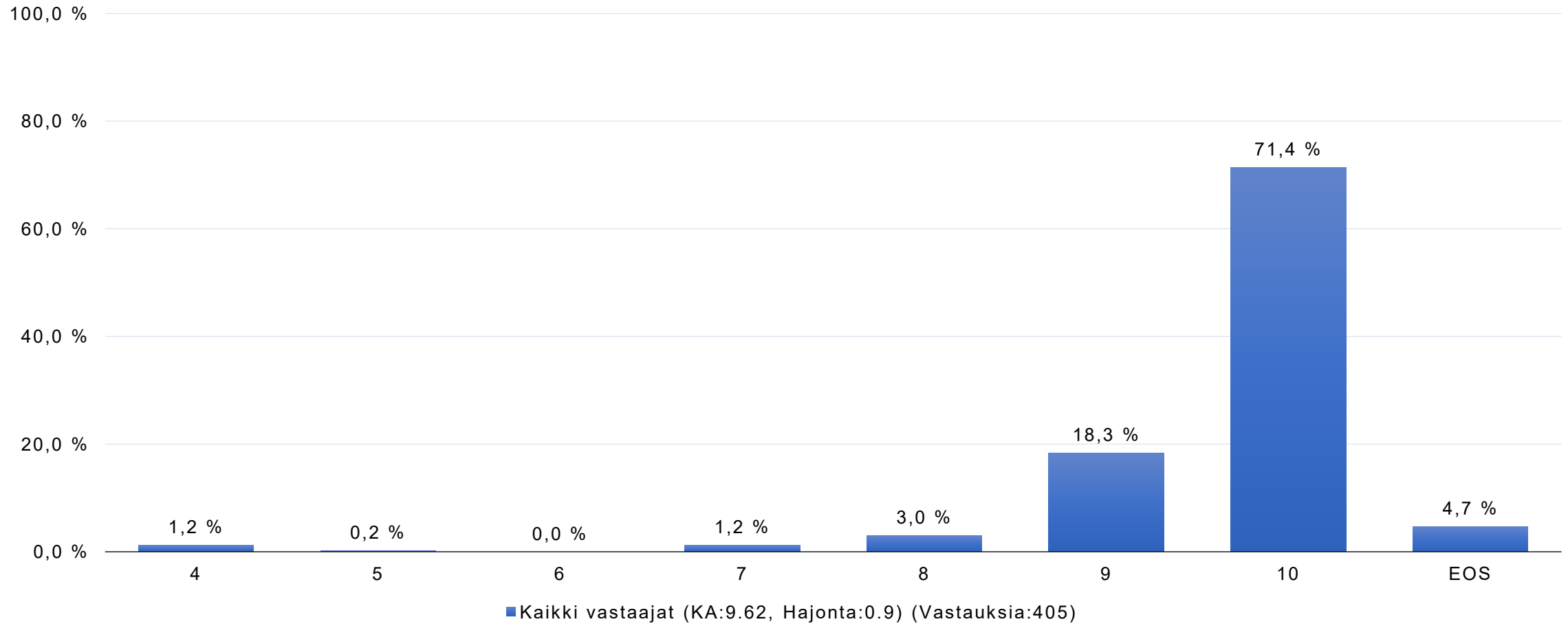
4. Verkostossa on sopiva paine esim. pyykkikoneen tai suihkun käytön osalta

(4 = Heikko, 10 = Kiitettävä)



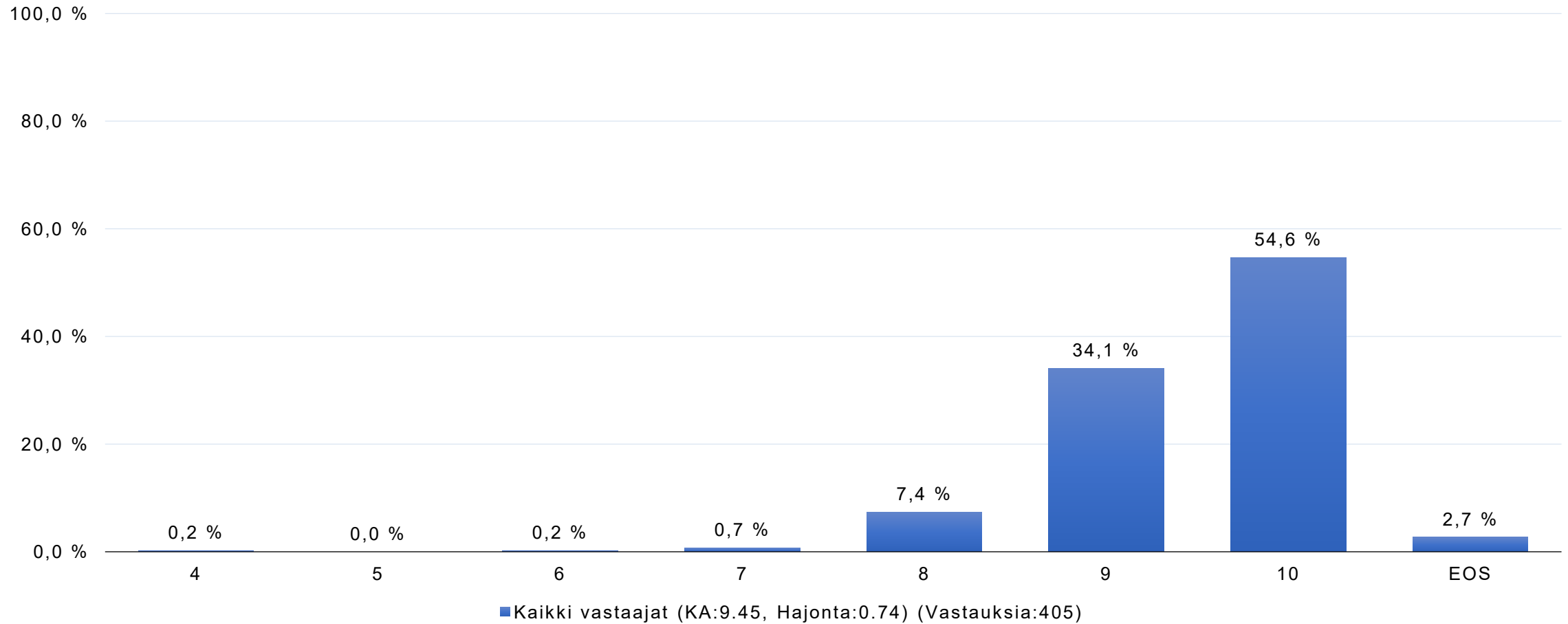
5. Veden jakelun sujuvuus, onko ollut vesikatkoksia

(4 = Heikko, 10 = Kiitettävä)



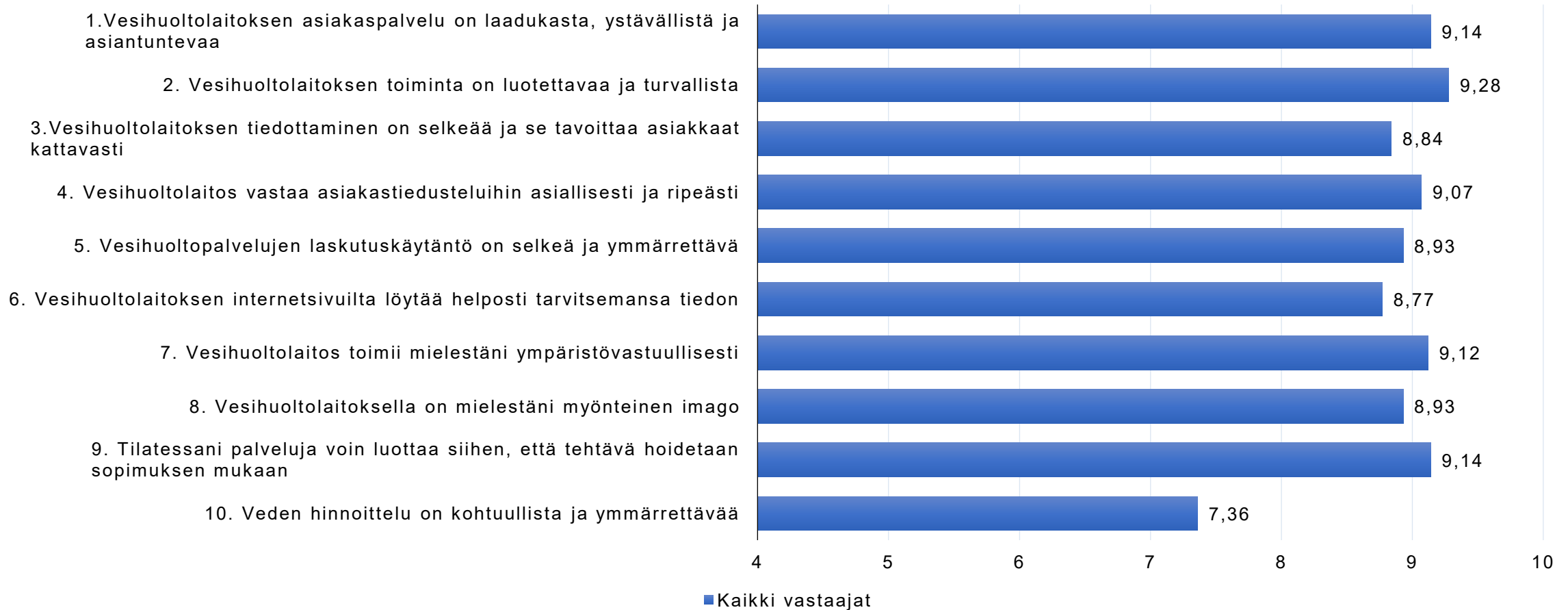
6. Yleisvaikutelma veden laadusta

(4 = Heikko, 10 = Kiitettävä)

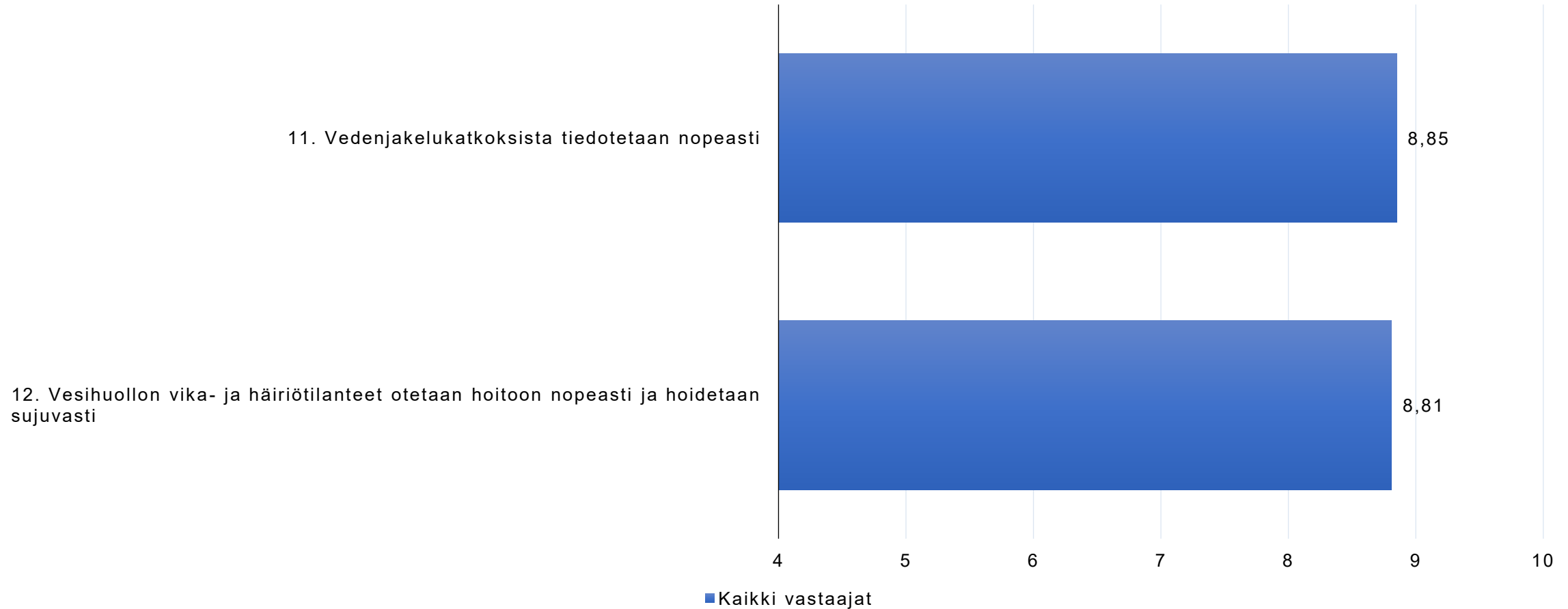


VVCEM Palvelun laatu- ja imagomittarit

VVCEM Palvelun laatu- ja imagomittarit (1/2)

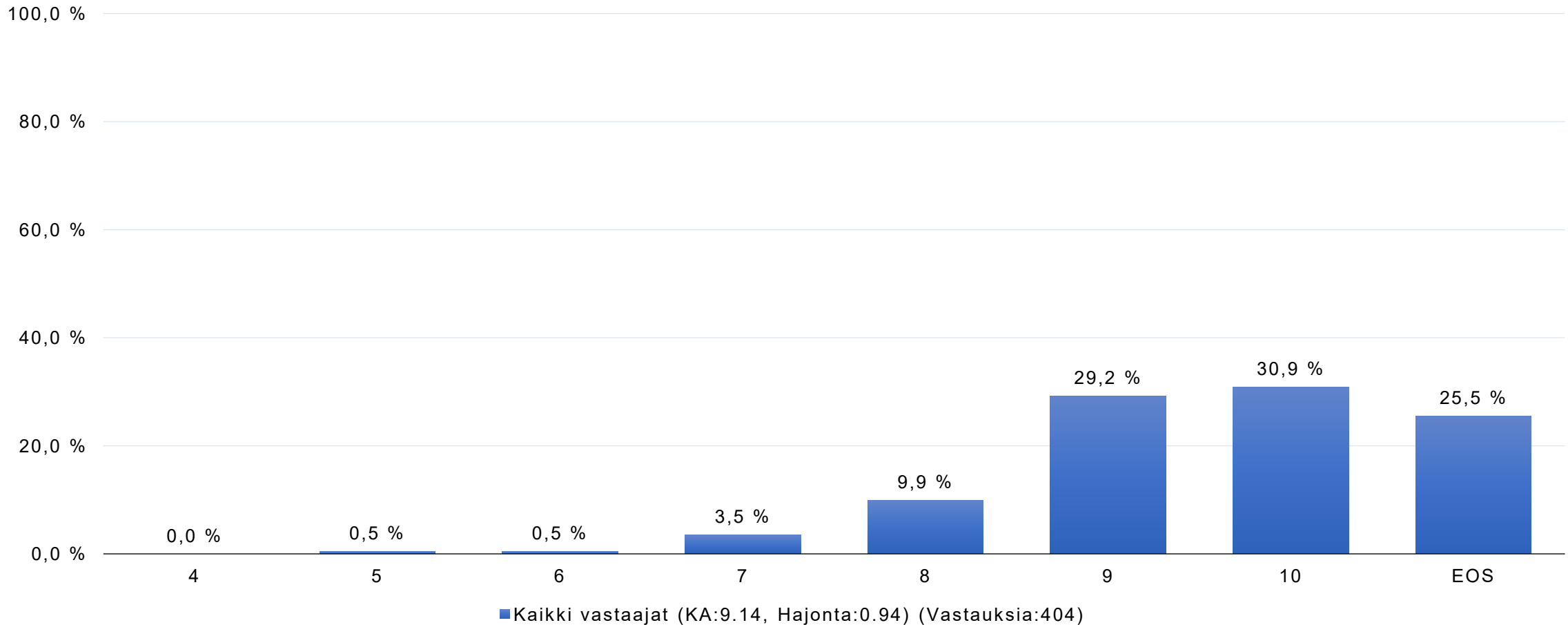


VVCEM Palvelun laatu- ja imagomittarit (2/2)



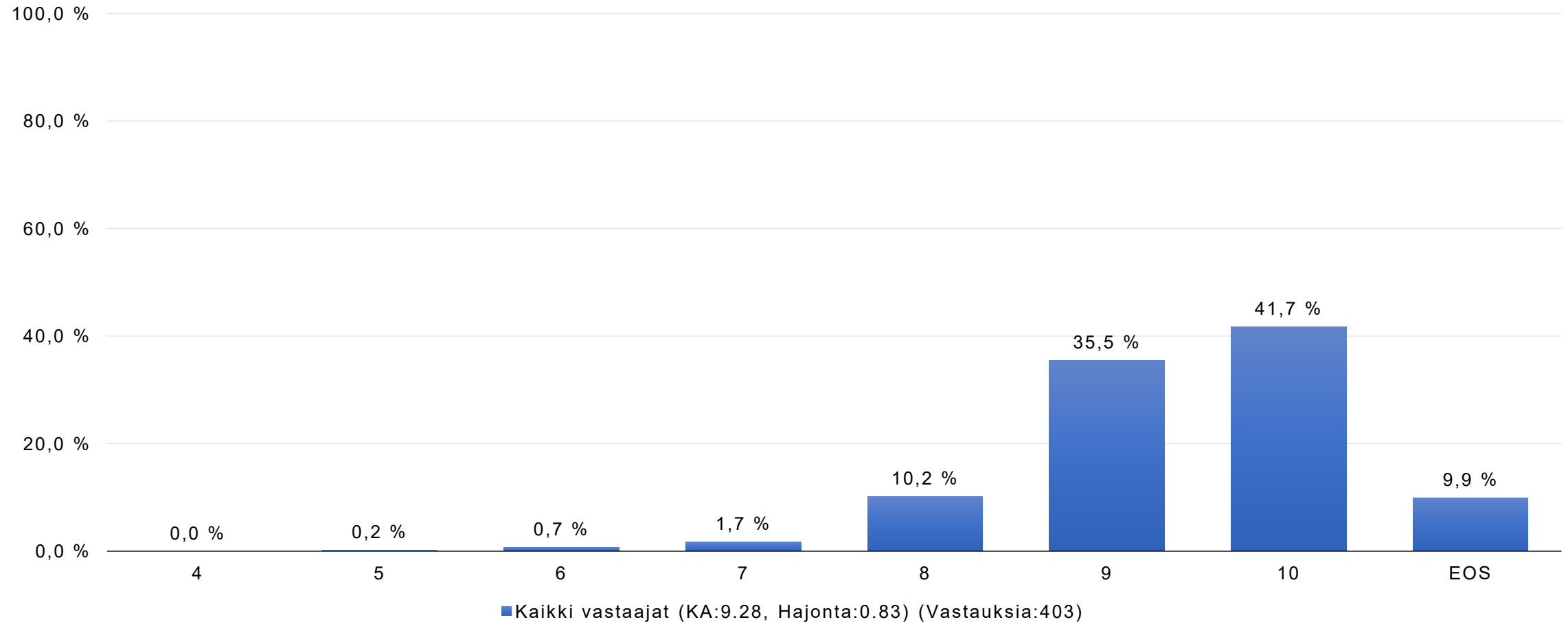
1. Vesihuoltolaitoksen asiakaspalvelu on laadukasta, ystävällistä ja asiantuntevaa

(4 = Eri mieltä, 10 = Samaa mieltä)



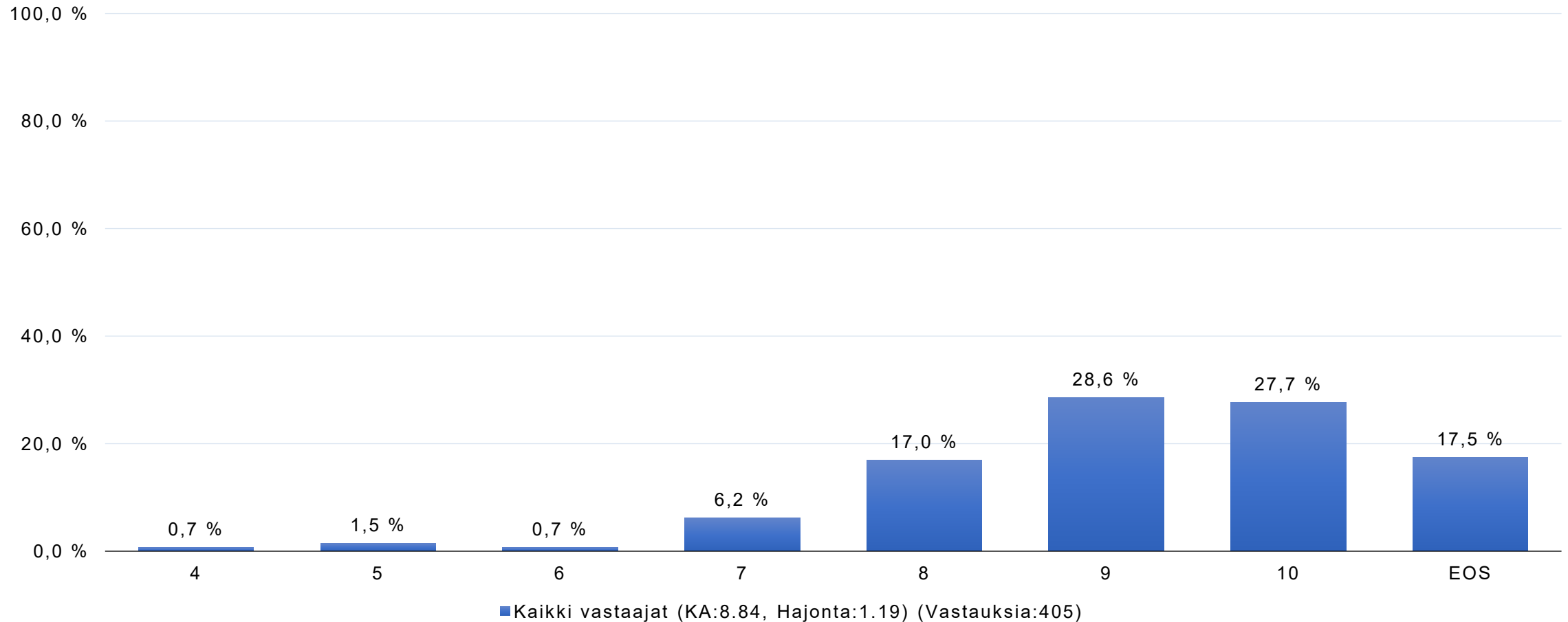
2. Vesihuoltolaitoksen toiminta on luotettavaa ja turvallista

(4 = Eri mieltä, 10 = Samaa mieltä)



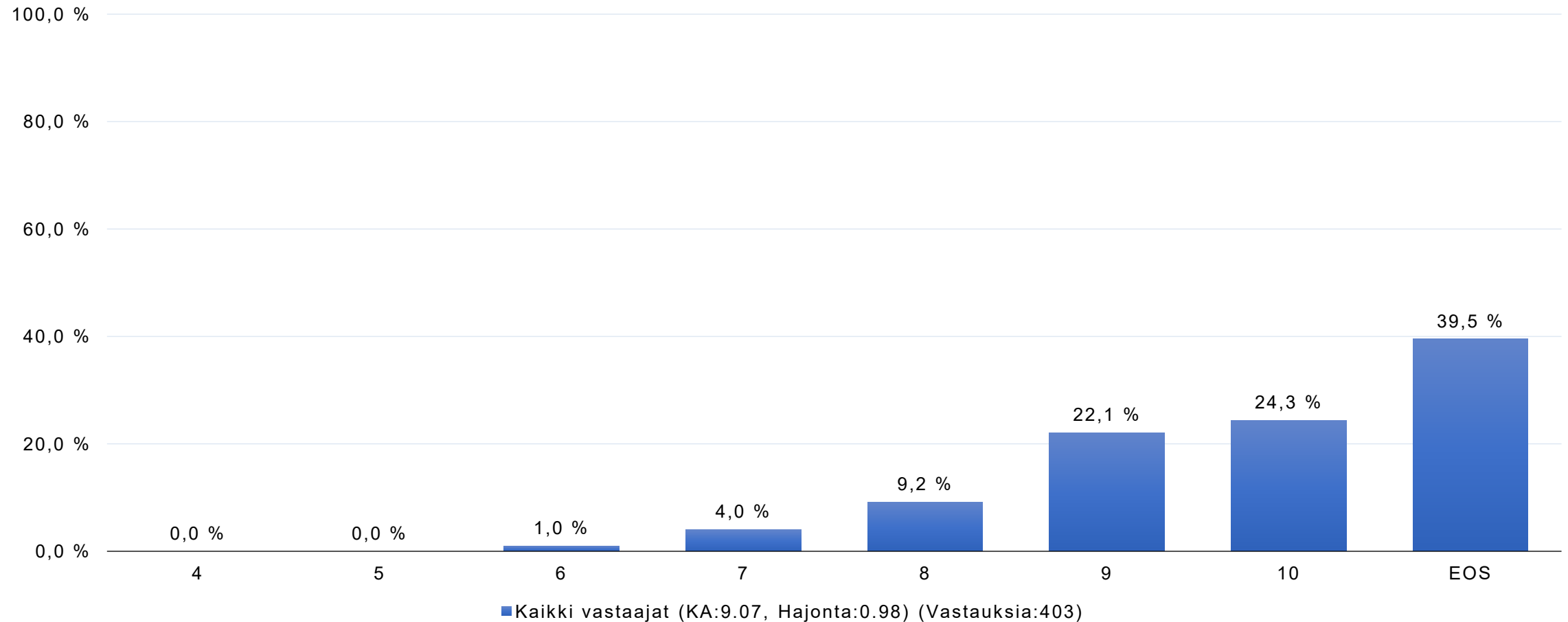
3. Vesihuoltolaitoksen tiedottaminen on selkeää ja se tavoittaa asiakkaat kattavasti

(4 = Eri mieltä, 10 = Samaa mieltä)



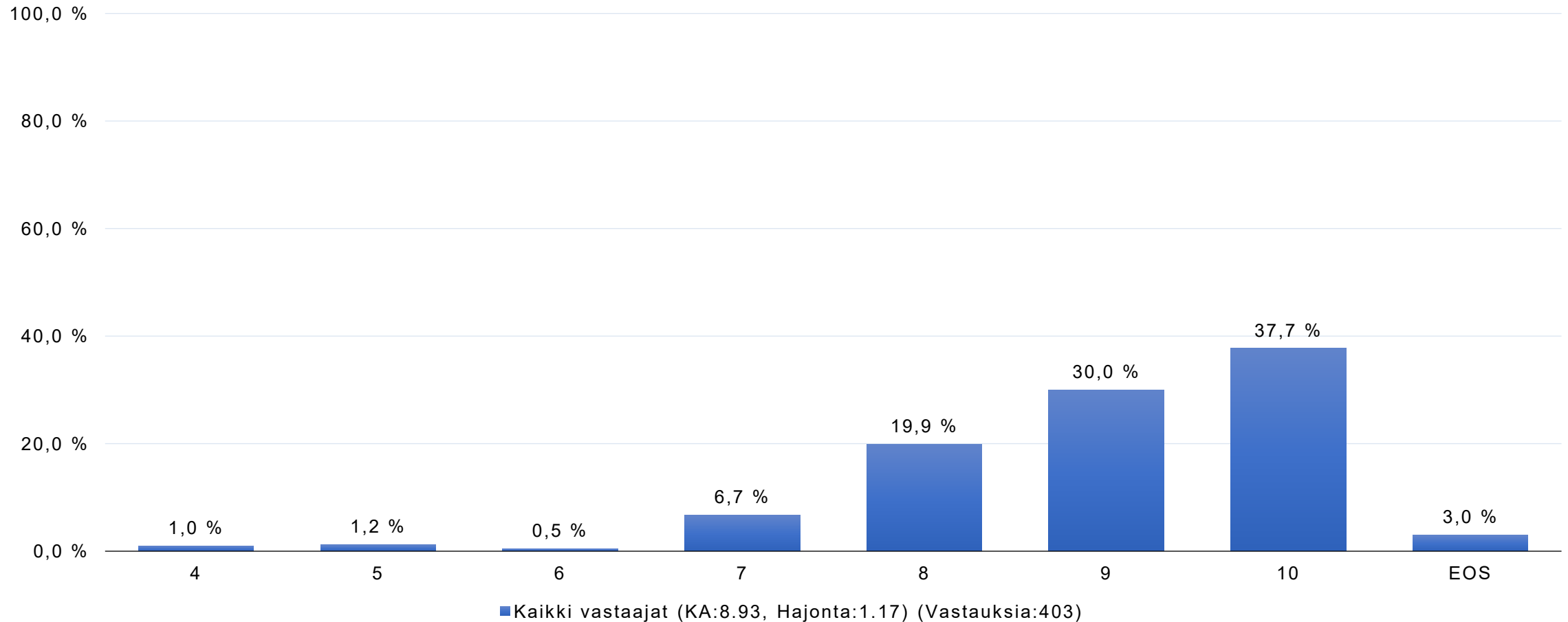
4. Vesihuoltolaitos vastaa asiakastiedusteluihin asiallisesti ja ripeästi

(4 = Eri mieltä, 10 = Samaa mieltä)



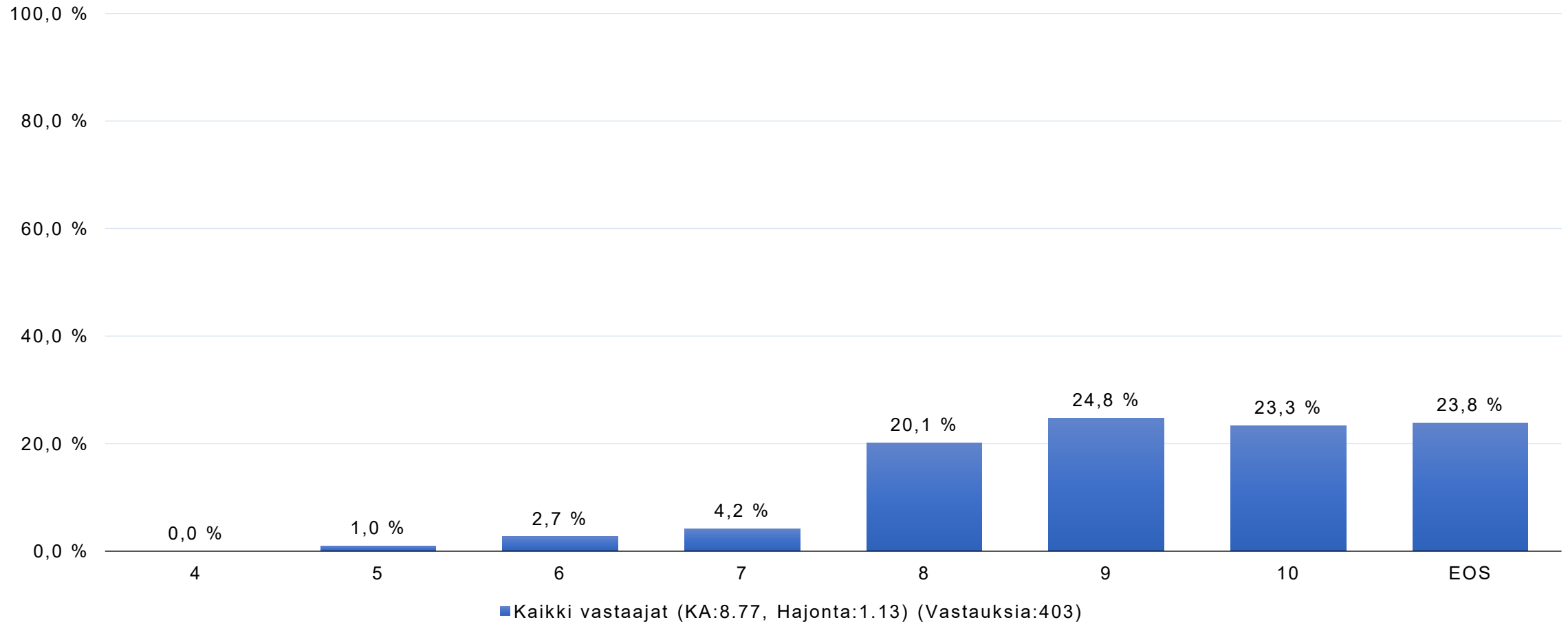
5. Vesihuoltopalvelujen laskutuskäytäntö on selkeä ja ymmärrettävä

(4 = Eri mieltä, 10 = Samaa mieltä)



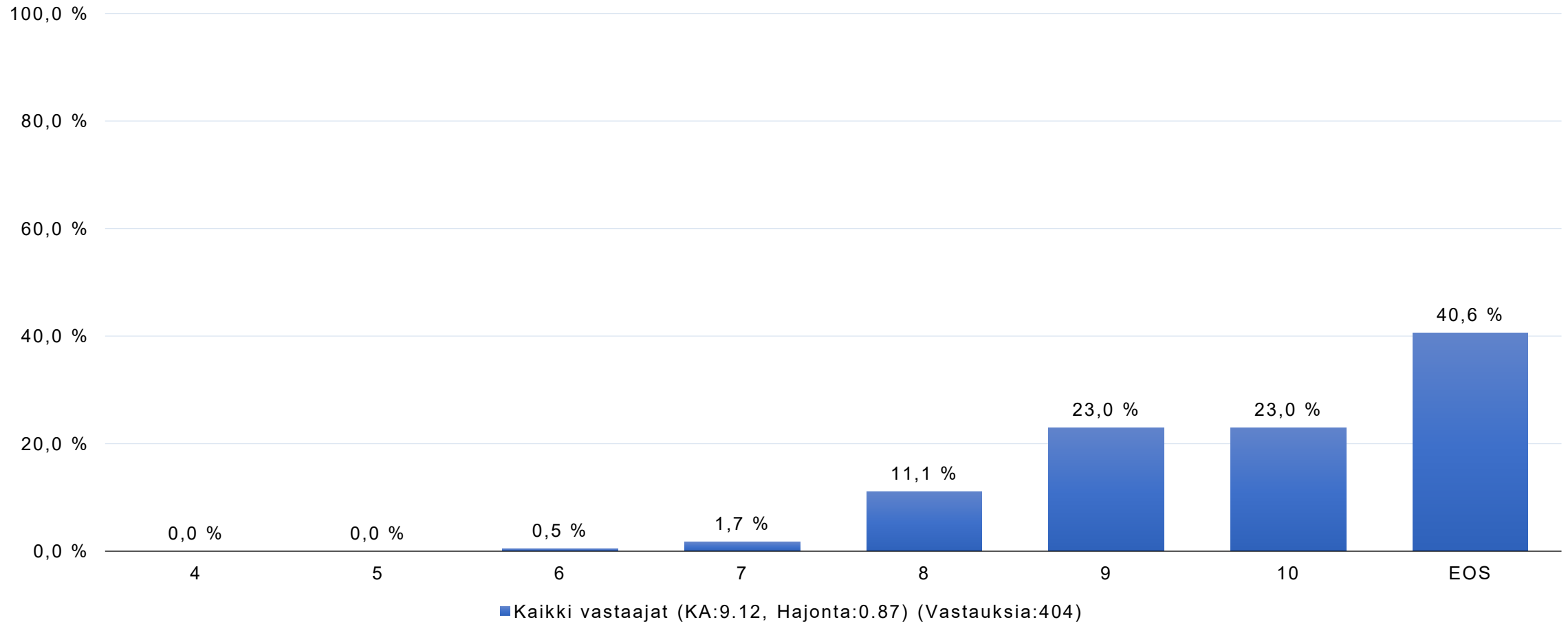
6. Vesihuoltolaitoksen internetsivuilta löytää helposti tarvitsemansa tiedon

(4 = Eri mieltä, 10 = Samaa mieltä)



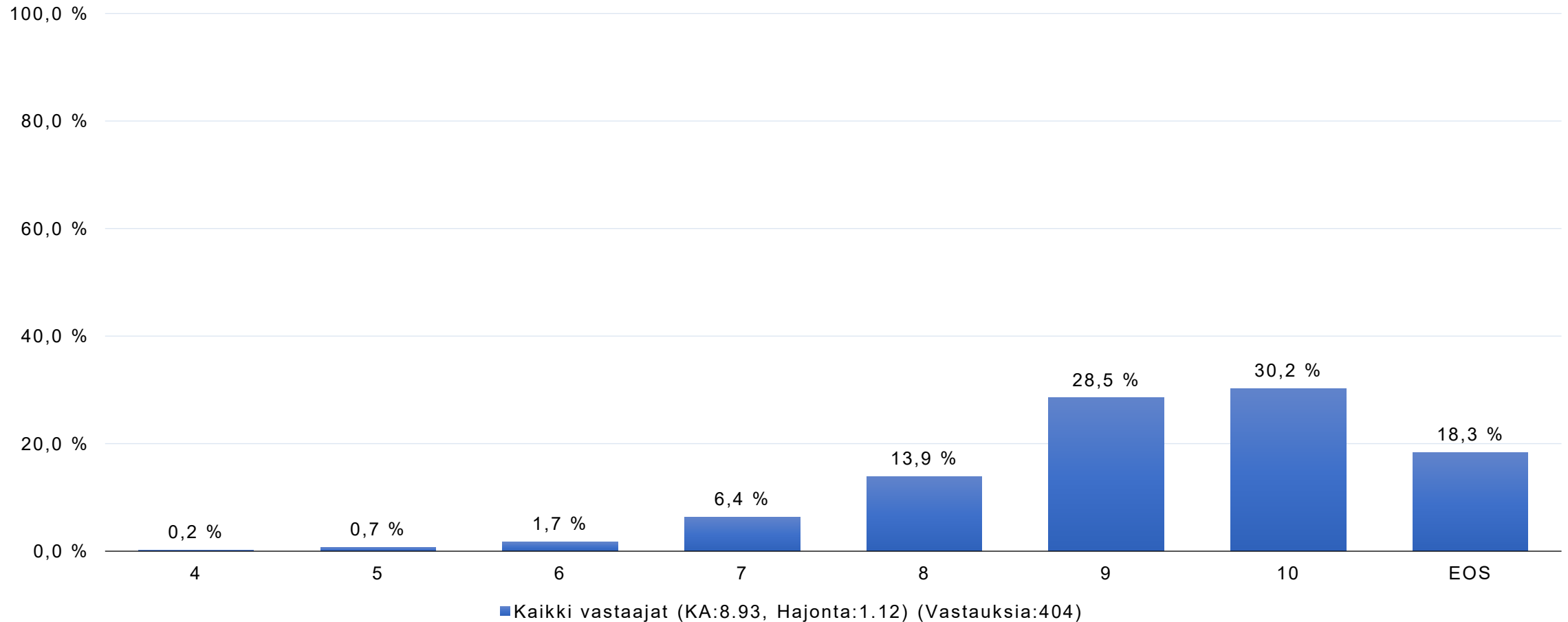
7. Vesihuoltolaitos toimii mielestäni ympäristövastuullisesti

(4 = Eri mieltä, 10 = Samaa mieltä)



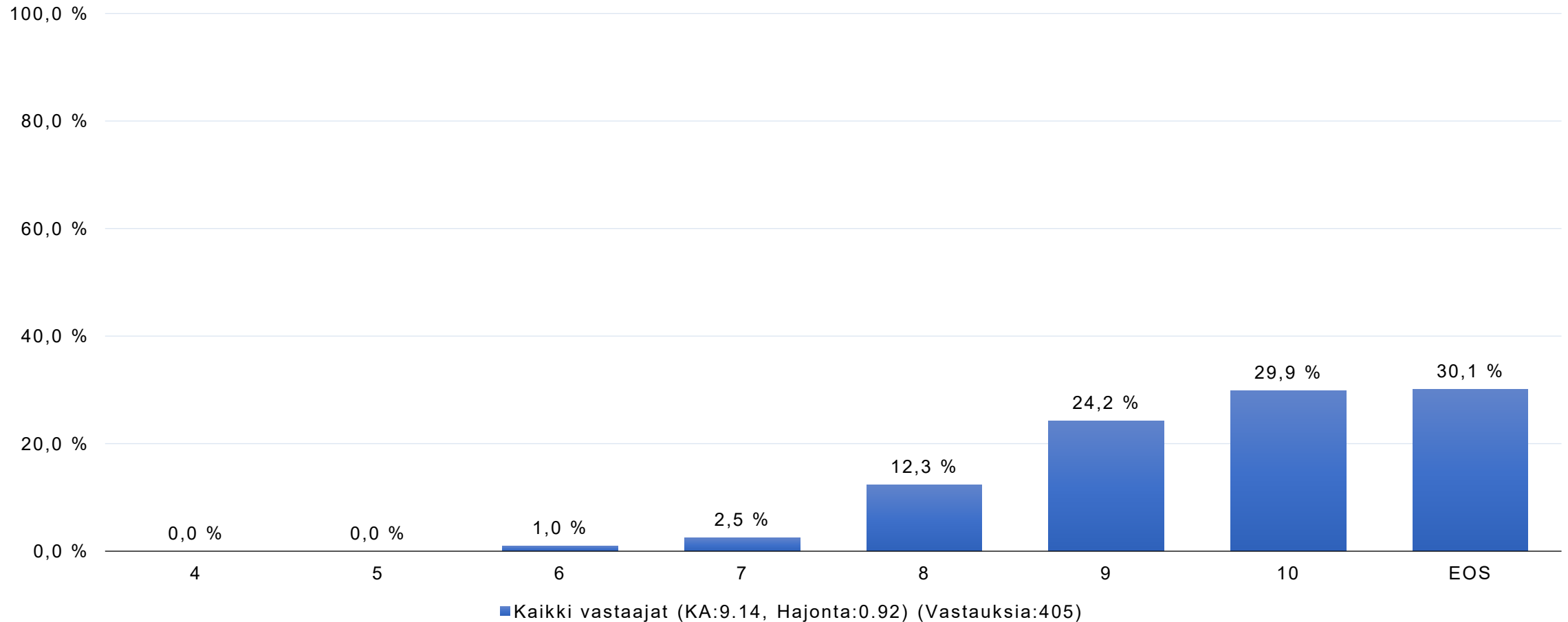
8. Vesihuoltolaitoksella on mielestäni myönteinen imago

(4 = Eri mieltä, 10 = Samaa mieltä)



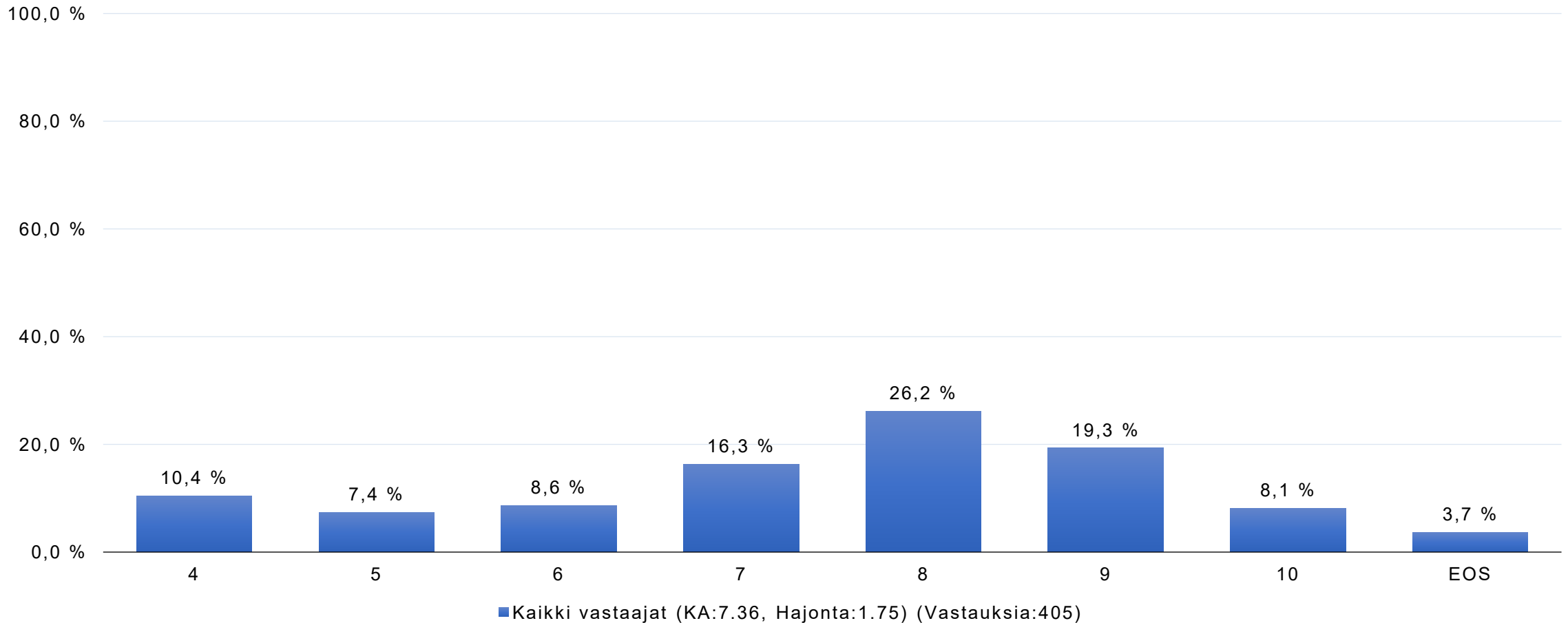
9. Tilatessani palveluja voin luottaa siihen, että tehtävä hoidetaan sopimuksen mukaan

(4 = Eri mieltä, 10 = Samaa mieltä)



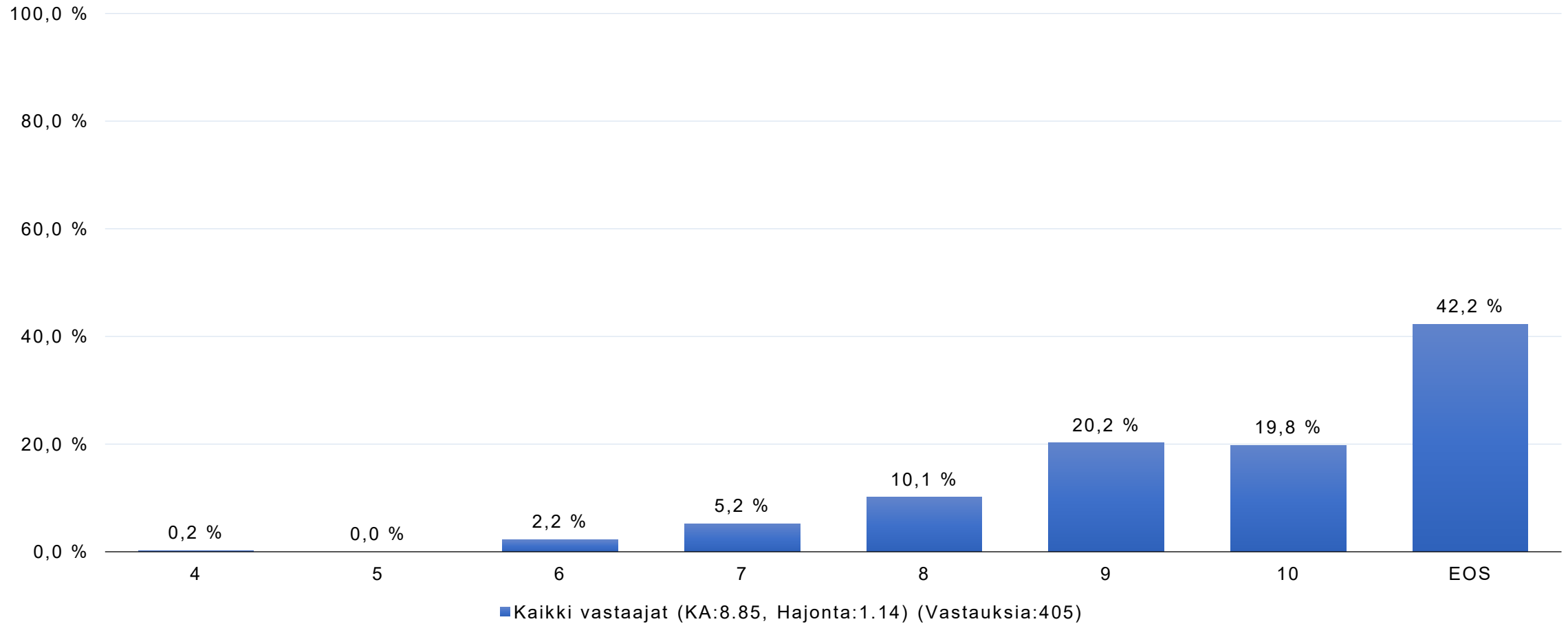
10. Veden hinnoittelu on kohtuullista ja ymmärrettävää

(4 = Eri mieltä, 10 = Samaa mieltä)



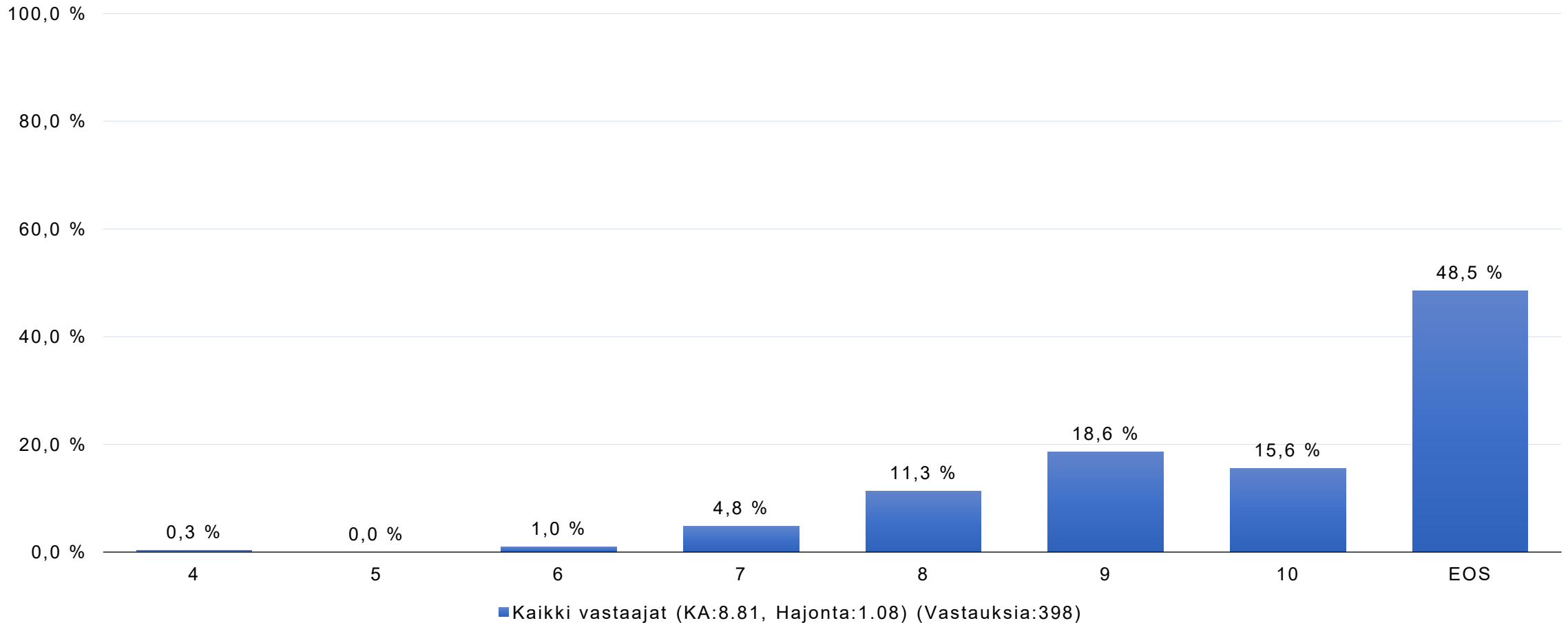
11. Vedenjakelukatkoksisista tiedotetaan nopeasti

(4 = Eri mieltä, 10 = Samaa mieltä)



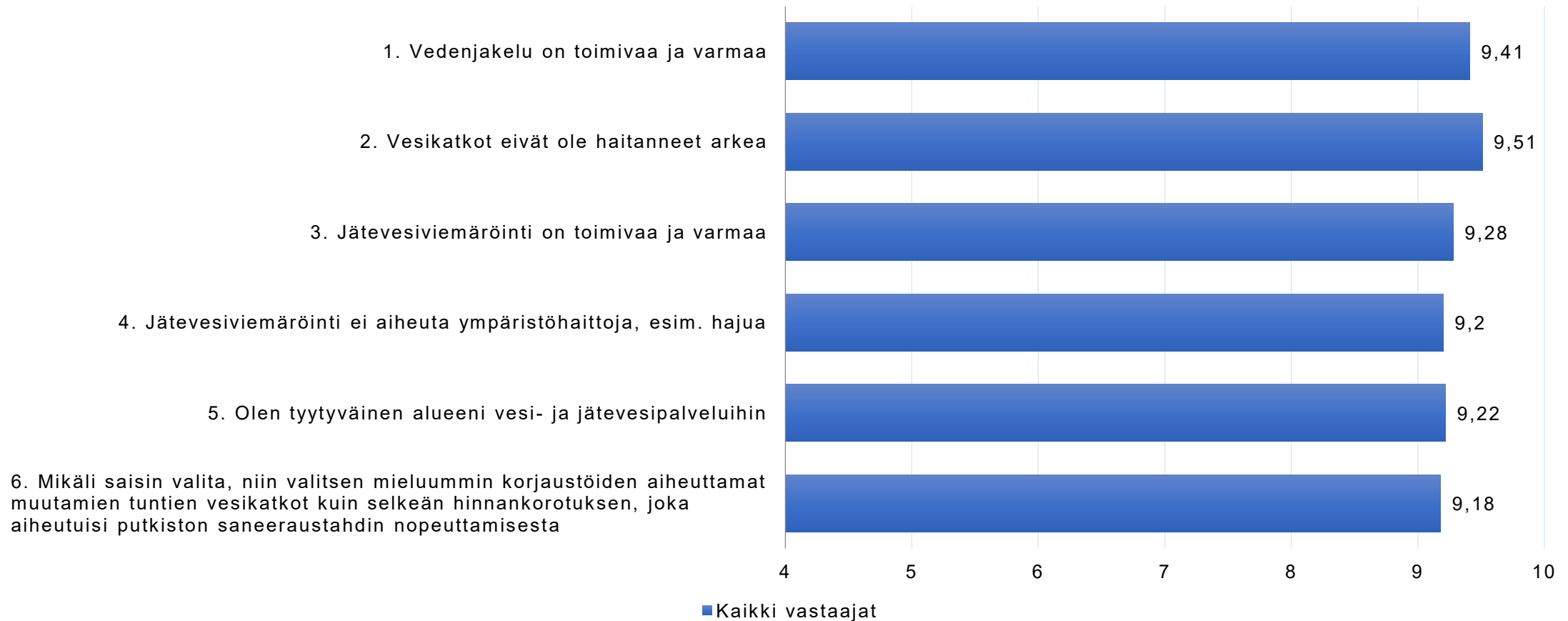
12. Vesihuollon vika- ja häiriötilanteet otetaan hoitoon nopeasti ja hoidetaan sujuvasti

(4 = Eri mieltä, 10 = Samaa mieltä)



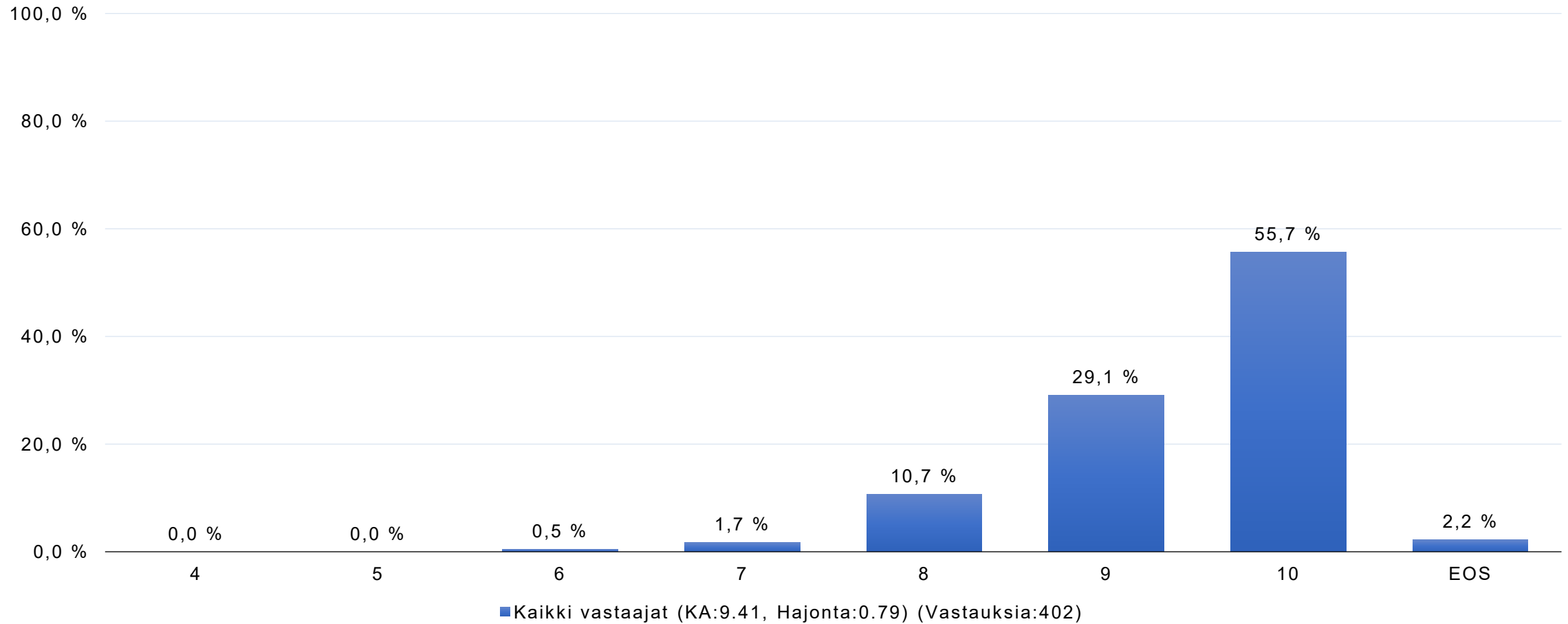
VVCEM Vedenjakelun ja jätevesiviemäröinnin mittarit

VVCEM Vedenjakelun ja jätevesiviemäröinnin mittarit



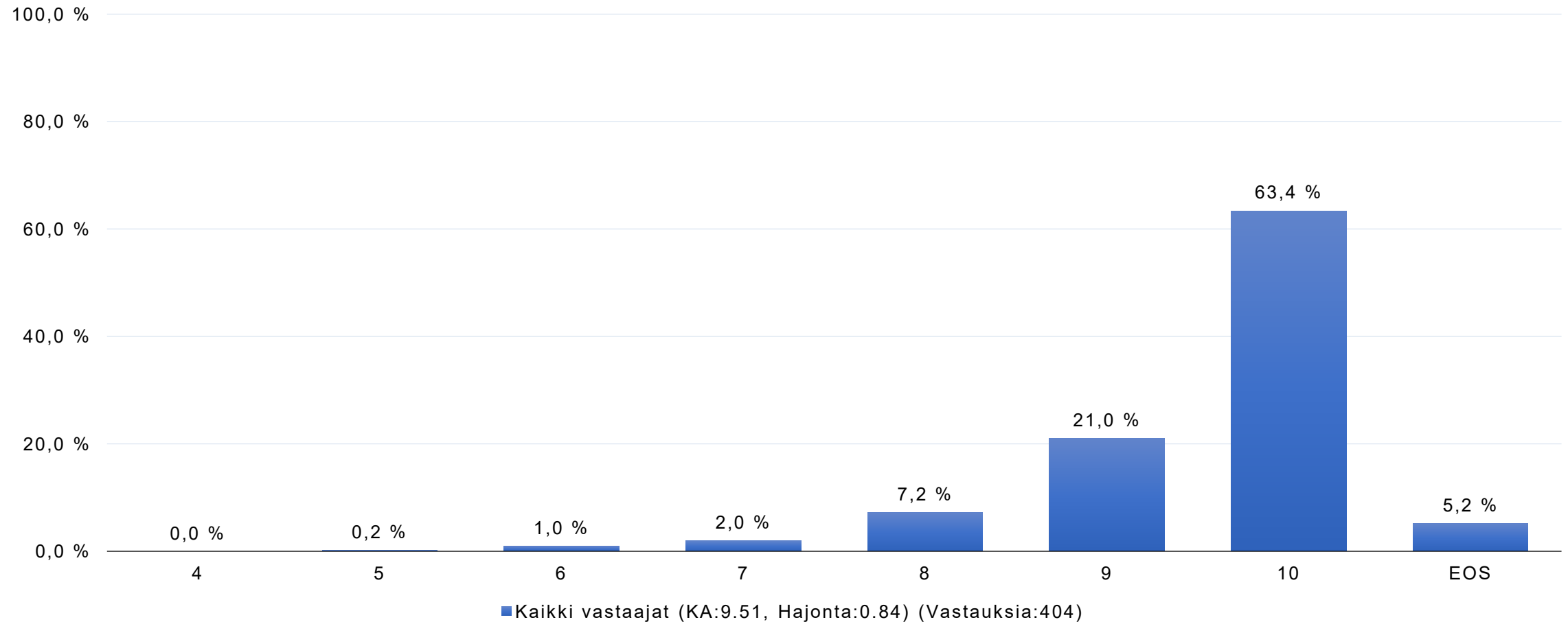
1. Vedenjakelu on toimivaa ja varmaa

(4 = Eri mieltä, 10 = Samaa mieltä)



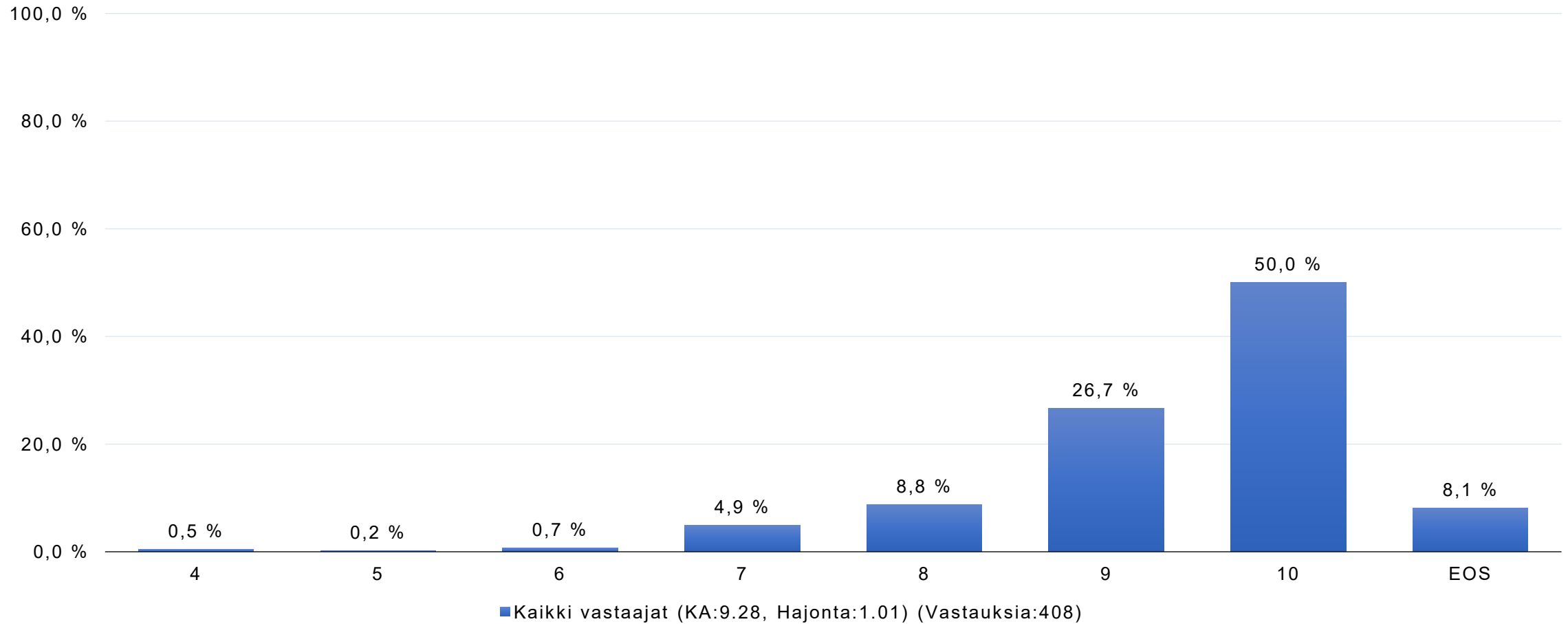
2. Vesikatkot eivät ole haitanneet arkea

(4 = Eri mieltä, 10 = Samaa mieltä)



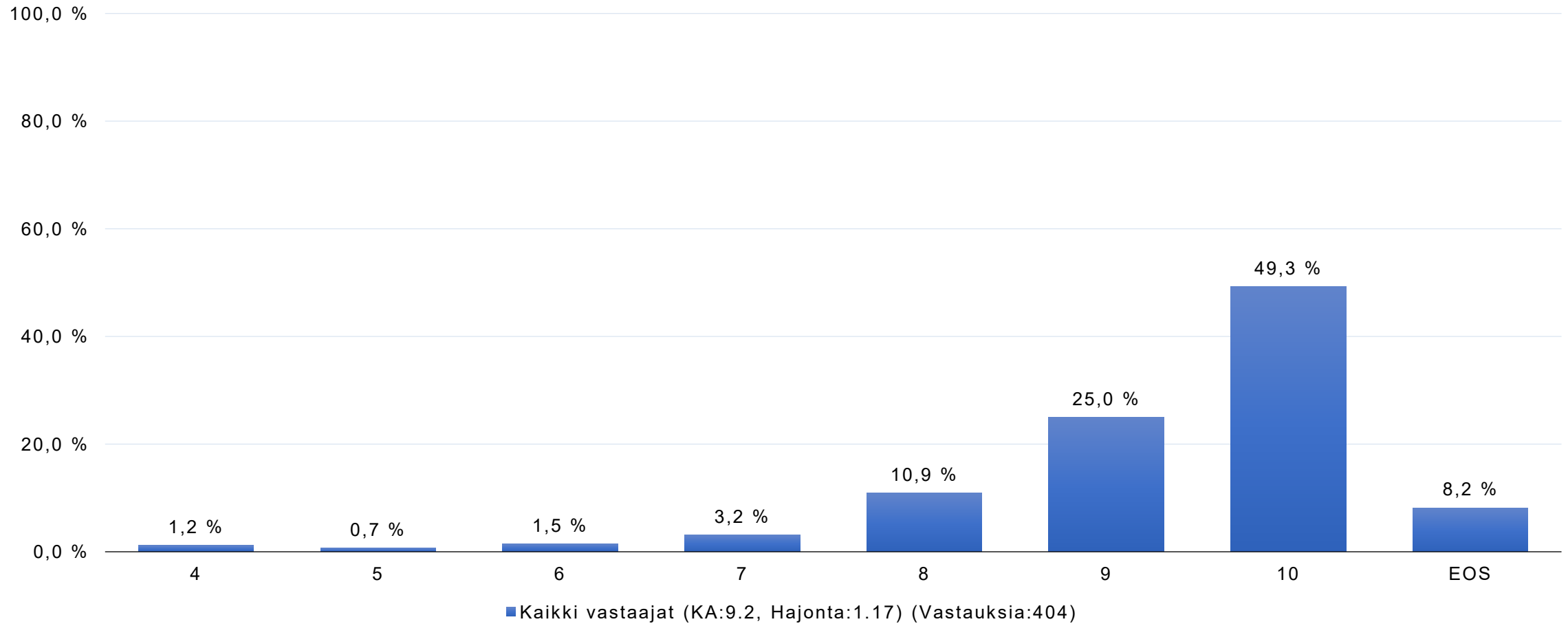
3. Jätevesiviemäröinti on toimivaa ja varmaa

(4 = Eri mieltä, 10 = Samaa mieltä)



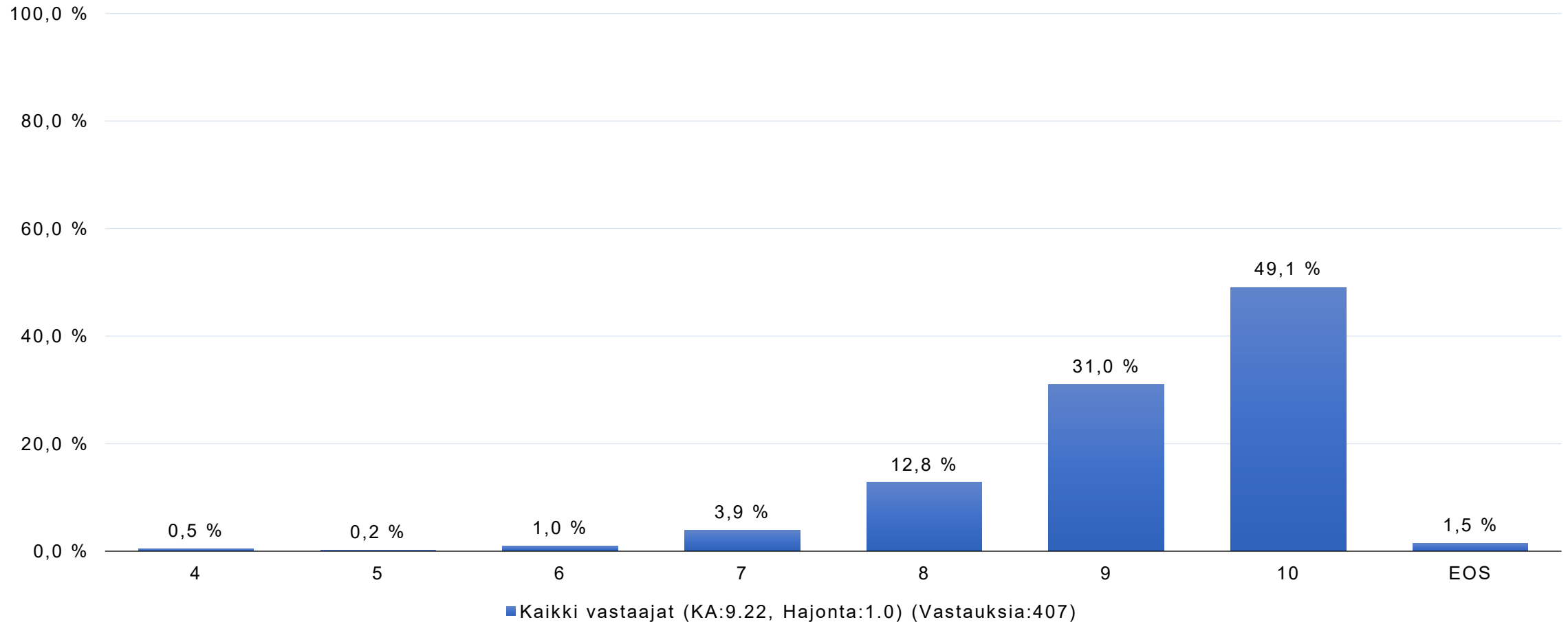
4. Jätevesiviemärointi ei aiheuta ympäristöhaittoja, esim. hajua

(4 = Eri mieltä, 10 = Samaa mieltä)



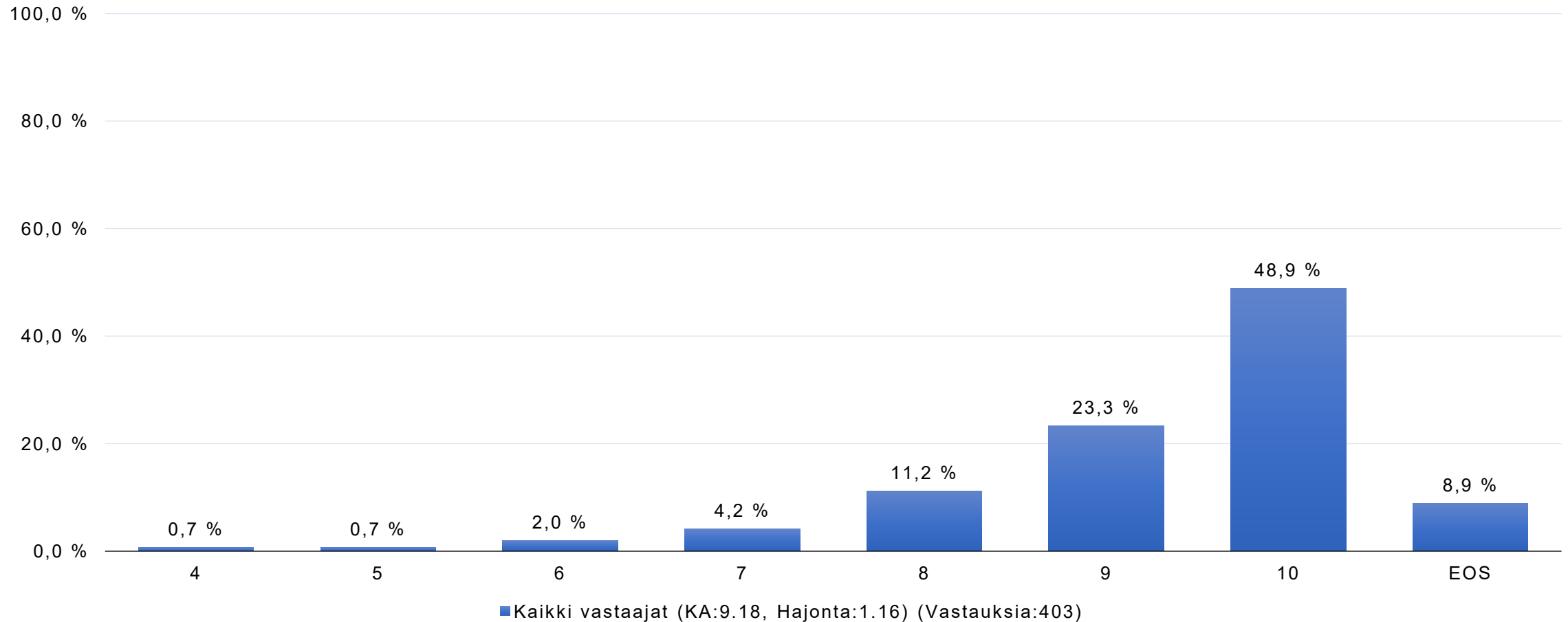
5. Olen tyytyväinen alueeni vesi- ja jätevesipalveluihin

(4 = Eri mieltä, 10 = Samaa mieltä)



6. Mikäli saisin valita, niin valitsen mieluummin korjaustöiden aiheuttamat muutamien tuntien vesikatkot kuin selkeän hinnankorotuksen, joka aiheutuisi putkiston saneeraustahdin nopeuttamisesta

(4 = Eri mieltä, 10 = Samaa mieltä)



Avopalautteet

Kehitysideoita liittyen vesihuoltoon, viemäröintiin ja jäteveden käsittelyyn

Kehitysideoita liittyen vesihuoltoon, viemärointiin ja jäteveden käsittelyyn

- Nettisivut ja muukin ulkoasu olisi modernisoitava, samoin laskutuskäytännöt. Helpottaisi yhteydenpitoa.
- Kiinteistökohtaisen imeytykseen perustuvan jätevesien tulevaisuus.
- Veden hintaa ei pitäisi nostaa mieluiten laskea
- Nykyinen kokemus on hyvä
- Onhan ne tähänkin asti hoitunut ihan hyvin.
- Mielestäni hyvin tähän saakka. Toivottavasti sama jatkuu.
- Jäteveteen liittyminen ei ole tällä hetkellä mahdollista, jätevesiviemäri tarvittaisiin.
- Asuntotarkastajan mukaan veden paine on hiukan liian korkea alueella.
- Sadevesien/hulevesien johtamista alueelta Kiikanmäki voisi tehostaa, varsinaisia kunnollisia ojia ei juurikaan ole. En tiedä, onko teiden vierellä salaojaputkia. Siltarumpuja ei monissakaan liittymissä taida olla. Tosin tämä on mielikuva, en varsinaisesti ole käynyt tutkimassa.
- Mikäli verkostossa on korjausvelkaa, niin se tulee saattaa resurssien puitteissa kuntoon suurempien vikaantumisten estämiseksi.
- Informaatio voisi olla parempaa mm. tontin reunalla hääritettiin monen miehen voimin mutta infon pulmasta sain naapurilta
- Heti ensimäisenä kaupungin pitäis lopettaa omana työnä viemärin ja vesijohtojen rakentamisen/saneerauksen niin olis tulevaisuudessa vähemmän korjattavaa. (kaikki ei vaan osaa kaikkea tehdä)
- EOS

Kehitysideoita liittyen vesihuoltoon, viemärointiin ja jäteveden käsittelyyn

- Willeillä ja muilla isommilla koneilla ajelua vähemmäksi. Ns. tarkistusajeluja voi varmaan tehdä pienemmilläkin ajokeilla. Esim henkilöautoilla.
- Odotamme edelleen kunnallisteknikkaa viemäroinnin osalta Höllössä
- Enpä osaa ehdottaa mitään, koska järjestelmä toimii kiitettävän hyvin. Vuodesta 2002, jolloin liityimme kunnalliseen verkostoon, ei ole ollut havaintojemme mukaan minkäänlaisia häiriötilanteita.
- Yrösjoentiellä ei liene viemäriverkostoa? Verkoston matala paine.
- Meillä on vain jätevesipalvelu teiltä. Emme osaa muusta sanoa mitään. Se toimii moitteetta.
- Tällä seudulla toimii hienosti.
- Hintaa tietysti voisi laskea...
- Olisi hyvä tietää miten jätevesi käsitellään ja mihin käsiteltyt veden menee ja miten puhdasta se on. Vuosittain olisi hyvä saada tietoa veden laadusta.
- Varastolta löydyttävä esim. viemärikaivoja kaikkiin tarpeisiin
- Veteen sekoitettavan soodan sijaan voitaisiin harkita kalkkikiven käyttöön ottoa.
- kalan maku kesäaikana silloin tällöin
- En kommentoi!

Kehitysideoita liittyen vesihuoltoon, viemärointiin ja jäteveden käsittelyyn

- Hintaa alas
- En osaa sanoa
- Toimii!!
- Jäteveden pumppaamon ilmastointi putki KORKEAMMAKSI lisää pari metriä niin hajuhaitta ei olisi
- Asemalla taitaa olla aika vanhat putket, toivottavasti niitä saadaan uusittua.
- Kirkkolahden uimarantaan suihku !
KIITOS !
- Nykyisin oma porakaivo, mutta jätevedet menevät kunnan vieläriin. Mitä maksaa jos otanpuhtaan veden myös teiltä
- Järjettömän kallista on vesilaskut Orivedellä. Kerätään mielummim rahaa veroilla kuin kikkailemalla kalliilla vedellä.
- Omakotitalon asunnon pinta-ala on väärä kytkennän laskutusperusta. Kulutukseen perustuva oikea.
- Ei ole.
- Paikallisessa jätevesipumppaamo paikasta tulee hajuhaittaa??
- En haluaa että vesihuoltoa koskaan annettaisi yksityisyrittäjien omistukseen. Puhdas vesi on tärkein asia ja yritykset tavoittelee vain voittoa eikä investoi.
- Vesijohto pelaa hyvin meillä.

Avopalautteet

Kehitysideoita liittyen vesihuoltolaitoksen palveluihin, viestintään
ja internetsivuihin

Kehitysideoita liittyen vesihuoltolaitoksen palveluihin, viestintään ja internetsivuihin

- Nettisivut ja muukin ulkoasu olisi modernisoitava, samoin laskutuskäytännöt. Helpottaisi yhteydenpitoa.
- Laskutus mittarin lukeman mukaisesti..eikä kulutus-arvion mukaan.
- Vesimittarin ilmoituskortissa oleva verkko-osoite ei toimi vaan se ohjautuu googlen kautta hakuun, jota kautta pääsee klikkailemaan eteenpäin, mutta suora osoite ei toimi.
- Katkoista, laadun vaihtelusta häiriötilanteessa yms. internetsivuilla ajankohtainen tiedottaminen
- En osaa ideoida.
- Viestintää tulisi parantaa. Ei kovin näkyvää.
- Eipä paljon viestintää ole näkynyt, kun ei vieraile internet-sivuilla.
- Säännöllinen viestintä asiakkaille esim 2 kertaa vuodessa, ja internet sivujen markkinointi.
- Täytyy myöntää että vähän tullut seurattua. Kehitettävää varmasti ihan perustasolla, kun ei ole tullut edes mieleen, että jotain omaa sivua on.
- Tietoa on tullut, mikäli vesilaitoksella on ollut tarvetta tiedottaa. Enpä osaa enempää edes odottaa.
- Viestintä facebookin kautta myös.

Kehitysideoita liittyen vesihuoltolaitoksen palveluihin, viestintään ja internetsivuihin

- Sähköinen ilmoitus vesimittarin luvusta joko sähköpostilla tai tekstiviestillä olisi toivottavaa. Ilmeisesti on tulossa kohta ja se on hyvä kakkosasunnon asukkaalle.
- Laskutus pitäisi saada myös sähköpostiin. (Ympäristöystävällinen teko)
- Ilmoittakaa sivuillamme tulevaisuuden saneeraus kohteet, että niihin osaisi varautua
- toimii, mutta tuo ulkonäkö ja toiminnallisuus on suurin piirtein 90-luvulta. Olisiko mahdollista valita tuota laskutusväliä johonkin muuhun kuin 3kk, tämäkin voisi olla asia minkä voisi verkkopalvelussa hoitaa.
- Sähköposti ja internetsivut hyvät viestintään.
- Aika näkymätöntä toimintaa ehkä väriä ja kamppanjaa joskus pystyyn ihan infonkin muodossa olisi tarpeen.
- Internet-sivujen oltava toimintavarmoja
- Veden ja jäteveden hinta on Suomen suurimpia. Se on ilmeisesti Oriveden piilovero. Julkaistaan lehdessä Pirkanmaan kuntien vastaavat hinnat
- En osaa sanoa
- Toimii!?

Kehitysideoita liittyen vesihuoltolaitoksen palveluihin, viestintään ja internetsivuihin

- Ei ole kokemusta omalle alueelle vesikatkoksista, enkä siis tiedä onko tällaista jo, mutta lehden ja Facebookin lisäksi tekstiviesti-ilmoitus alueen asukkaille olisi hyvä.
- Ympäristöystävällisyydestä jne. saisi olla enemmän tietoa.
- Laskutus selkeämmäksi
- Tiedottamista ei voi koskaan olla liikaa.
- Puhtaan veden toimitus riittää vakiasukkaalle. En ole koskaan käynyt katsomassa nettisivuija, täytyypä tiiraila kunhan ehtii. Vesi on liian kallista !
- Älkää vaan kehittäkö mitään millä olisi veden hintaa nostavia vaikutuksia. Väki äänestää jo nyt jaloilla ja tämä ei ainakaan ole se vetovoimaa lisäävä kun vesi on tämän hintaista.
- En tunnista viestintää.
- Hyvä kysely. Tietysti toivoo aina ettei maksut nousis. Myös hulevesi jutut pelottaa. Tuntuu ettei semmosia vesiä voi oikeuden mukaisesti hinnoitella mitenkään.
- viesti ennen vesilaskun nousua. esim. Oriveden Sanomissa ja internetissä.
- Sieltä en osaa valittaa

Kehitysideoita liittyen vesihuoltolaitoksen palveluihin, viestintään ja internetsivuihin

- Ehkäpä vesimittarin lukeman voisi ilmoittaa tätä kyselyä vastaavan linkin kautta. Nykyinen tapa on hiukan hankala, kun www-osoite on kirjoitettu paperi kirjeeseen. Eli tekstarilla suora linkki asiakkaalle, jonne voi kirjata lukeman.
- Ok
- Eos puoliso on hoitanut ennen, mutta hän on sairastunut.
- Eihän näitä viestintä- tai asiakaspalveluita tarvitse tai tule ajatelleeksi, ellei ole jotakin ongelmia. En välttämättä ole edes tietoinen mikä laitos milloinkin on kyseessä, jos asioin "kaupungin" kanssa. Vesi on ollut hyvää, eikä sitä pidä yksityistää tai kaupallistaa.
- Näkymätön laitos, joskin hyvä, silloinhan kaikki toimii.
- Verkoston paine on liian matala mm. pesureille ym. koneille. Miten toimisi esim. ajoneuvopesulassa?

Avopalautteet

Avointa palautetta toiminnasta, risuja ja ruusuja

Avointa palautetta toiminnasta, ruusuja ja risuja

- Vesi on ihan törkeän kallista. Varmasti yksi syistä, jonka takia moni vieruskunta valitaan asuinpaikaksi Oriveden sijaan ja jonka vuoksi täältä muutetaan edullisempien asuinkustannusten perässä pois.
Vieläkin enemmän, jos mahdollista, kallis hinta varmasti ärsyttää keskustassa asuvia, joiden alueella on veden kalliin hinnan lisäksi myös jakeluongelmia huonokuntoisen putkiston takia.
- Vesilasku voisi olla helpommin ymmärrettävä!!!
- Ehdottaisin tarkistamaan vielä kerran onko veden hinta todella näin kallista!
- Kooninnotkon pumppaamolle pitäisi viimein tehdä jotain. Haisee välillä voimakkaasti etenkin talvella, kun lämpötila sahaa
- Hyvin menee, jatkakaa samaan mallin. Vielä kun saisi vedenpainetta nostettua, niin suihkukin paranisi.
- Onhan toi vesi ja jätevesi ihan poskettoman hintasta, oikeesti...
- Veden laatu on hyvä mutta valtakunnallisesti hintataso on korkea.
- Vesilaitoksen huoltopäivystyksen työntekijät (2 eri henkilöä) hoitivat v 2021 kaksi kertaa vesipostiin liittyvän ongelmani todella ripeästi, ystävällisesti ja ammattitaitoisesti. Positiivista myös se että suora numero asiaa hoitavalle henkilölle löytyi internetsivuilta eikä asiakasta pompoteltu paikasta toiseen - tämä on nykyään harvinaista.
- vesi ja jätevesi Orivedellä kallis
- Kiitos kaikille työntekijöille vesihuollossa.

Avointa palautetta toiminnasta, ruusuja ja risuja

- 100 litraa vettä maksaa kaikkienensa noin euron. Se tuntuu hiukan liialta ottaen huomioon että työtä tekevässä taloudessa 2 ihmistä käy joka päivä suihkussa.
- Muuten hyvä, mutta vesi todella kallista.
- Omalta kohdaltani suuri kiitos oman kiinteistöni hulevesien poiston todella esimerkillisestä järjestämisestä.
- Silloin tällöin vesi tuoksuu järveltä ja kalkkia kertyy hanojen suuaukkoihin ym. Mut taitaa olla aika normaalia tuo kalkki.
- Kokemukset ovat lyhyeltä ajalta 10 kk, joten jätetään risut antamatta :)
- Hinnat ovat karanneet liian ylös. Veikkaan että yksi tekijä joka karkoittaa osaltaan veronmaksajia kaupungista. Sosiialitoimen asiakkaille tietty se ja sama, vaikka tulisi viiniä hanasta ja mitä maksaa, kunhan joku maksaa. Jos remontin tarvetta ja korjausvelkaa on pitäisi kulut ottaa muualta, tai mieluusti menoja supustaa esim juuri sosiaalipuolen kankkulankaivosta.
- Ruusuja vesimittarilukeman ilmoittamisen helppoudesta!
- Veden hinta Orivedellä on kallis. Siitä ei oikein pääse mihinkään. Selvittelen aktiivisesti porakaivon mahdollisuutta.
- Orivedellä Vesi on Pirkanmaan kalleinta.
- Henkilökunta on erittäin miellyttävää ja ystävällistä. Ihan on ilo olla asiakkaana.
- Hinnat ovat todella korkeat

Avointa palautetta toiminnasta, ruusuja ja risuja

- Tärkeä palvelumuoto, joka toimii. Kiitos paljon.
- Kysymys valitsenko vesikatkot vai hinnankorotuksen oli jokseenkin outo. Eikös se ole lähtökohta, että vedenjakelu on olemassa olevalla hinnalla toimivaa (mm. katkotonta)? Vai onko tarkoitus tehdä jonkinlainen Premium -versio?
- Palvelu on ollut ystävällistä ja joustavaa. Kiitos siitä.
- Veden paine vaihtelee välillä. Kalkin määrä on lisääntynyt. Muuten on toiminut hyvin
- Ruusuja.
- Suomen kallein vesi?
- Ruusut laskutukselle johon yhteydenoton kautta joustoa ja korjausta. Nykyisin menee vain lasku heti perintään jos jää maksamati ehkä huomautus olisi kerran hyvä ja tehokkaampi ?
Risut järkyttävän suuresta vesimaksusta ympäristökuntiin verraten. Ei houkuttavuutta lisää paikkakunnan uusien asukkaiden tarjonnassa.
- Kiitos hienosti homma toimii !
- Toimistosihteeri Sanna Helminen on erittäin ystävällinen ja ihana!
- Yleensä vesi on hyvää, joskus tilapäisesti on joku makuhaista.
Välillä askarrutta miten kaikki lääkejäämät ym. vaaralliset aineet saadaan puhdistettua juomakelpoiseksi?

Avointa palautetta toiminnasta, ruusuja ja risuja

- Miellyttävä asioida kenttähenkilökunnan kanssa
- Kiitos kysymästä!
- Vuodesta 2006 liittämisestä asti kaikki sujunut hienosti.
- Orivesi pirkanmaan kalleimpia vesi ja viemärihinnoissa.
- Ei hintojen korotuksia! Kiitoksia!
- Oriveden vesimaksu on Meidän mielestä korkea.
- Just nyt ruusuja, huomisesta en tiedä ????
- Hyvää markkinointia Orivedelle, meillä Pirkanmaan kalleinta jätevettä!
- Olen jättänyt vastaamatta joutavettä koskeviin kysymyksiin koska vesi tulee talouteeni omasta porakaivosta.
- Ei moitittavaa!!
- Viemäriin haju risuja siihen olisi edellämainittu konsti korjata
- Ottaessani yhteyttä veden laadusta virastoajan ulkopuolella, minuun otettiin yhteyttä todella nopeasti ja selvitettiin syy heti.

Avointa palautetta toiminnasta, ruusuja ja risuja

- Vesijohtolinjojen uusiminen voisi olla halvempaa kun niistä tehtäisiin suurempia kokonaisurakoita alan yrityksille, sen sijaan kun teetetään tuntityönä koneurakoitsijoilla ja kaupungin omilla voimilla.
- Ruusuja hyvästä ja huolehtivasta palvelusta sekä veden laadusta.
- En kommentoi!
- Kiitos!
- Ruusuja
- Veden maku vaihteli viimekesänä, oli pahanmakuista vettä joinain päivinä joita en merkinnyt ylös.
- Hinta on kallis esimerkiksi naapurikuntiin verrattuna.
- Vesi on hyvänlaatuista. Ei ole ruostetta eikä kalkkia liikaa niin kuin edellisellä asuinpaikkakunnallamme.
- Veden laadusta voi orivedellä olla ylpeä. Kukaan ei ole valittanut kun juo suoraan vesikraanasta. Hyvä!
- Tarkistakaa hintaa alaspäin ja nopeasti!
- Veden maun parantaminen
- Toiminta hyvää. Veden hinta liian korkea.

Avointa palautetta toiminnasta, ruusuja ja risuja

- Hyvää palvelua puhelimitse ja nopeaa ja ystävällistä toimintaa. Lisäkiitosta näin uutena orivesiläisenä kaikesta opastuksesta.
- Oriveden veden hintataso on huomattavan korkea kun peilaa muihin kuntiin. Ainakin 2017 oli 17. kallein kunta. Luulisi Orivedellä olevan hinta alle keskiarvon.
- Hyvin on toiminut.
- Olemme olleet tyytyväisiä
- Vesimaksut aivan liian korkeat. Muuten ei moitittavaa.
- Aina on hyvin toiminut vesiasiat Rinnetielle.
- Netin kautta löytyvät palvelut ovat todella hyvät. Esim. mittarilukeman ilmoitus hoituu helposti
- Kaikki OK. KIITOS
- Nimenmuutos ilmoitettu useampaan kertaan, sähköpostilla ja puhelimitse, edelleen laskut kulkee väärällä nimellä.
- Ruusuja joka vesilasillisesta.
- Välillä mietin että onko vesi varmasti tarpeeksi puhdasta kun putket (siis kodin ulkopuolella) niin vanhoja? Ja pitäisikö asentaa joku puhdistaja kotiin lääkeainejäämien ym takia? Tietoa kiitos.

Avointa palautetta toiminnasta, ruusuja ja risuja

- Kokonaisuus ihan ok
- On hienoa että täällä syrjäkylilläkin on saatu kunnan vesi ja viemäri järjestelmä??
- Mittarin vaihto ,huolto oli ennen joustavampaa.
- Hyvin toimii !
- Kulutusarvioon olisi hyvä pystyä vaikuttamaan. Esim. 5hengen perheellä arvio aina alakanttiin.
- Hintaa ainoa minkä suuruus harmittaa
- Yhteen lähettämäni sähköpostiin ei vastattu, asia kuitenkin hoitui. Muutoin asiakaspalvelu on ollut erittäin asiallista, ammattitaitoista ja ystävällistä.
- Hyvin on toiminut, kiitos!
- Loppuvuodesta kun huomataan et meinaa määrärahoja jäädä käyttämättä niin saneerataan ilman kunnon suunnittelua kiireellä viemäreitä ja siinä ei tule muutakun suttu ja sekunda.
- Oriveden mielikuvalle tekisi hyvää jos täällä hinnoittelu olisi kohtuullista tai jopa Pirkanmaan edullisinta.



Kiitos!

Asiakkuuspäällikkö Samu Pellikka

Puh. 045 128 7477

samu.pellikka@servitium.fi

Kehityspäällikkö Kari Junnola

kari.junnola@servitium.fi

